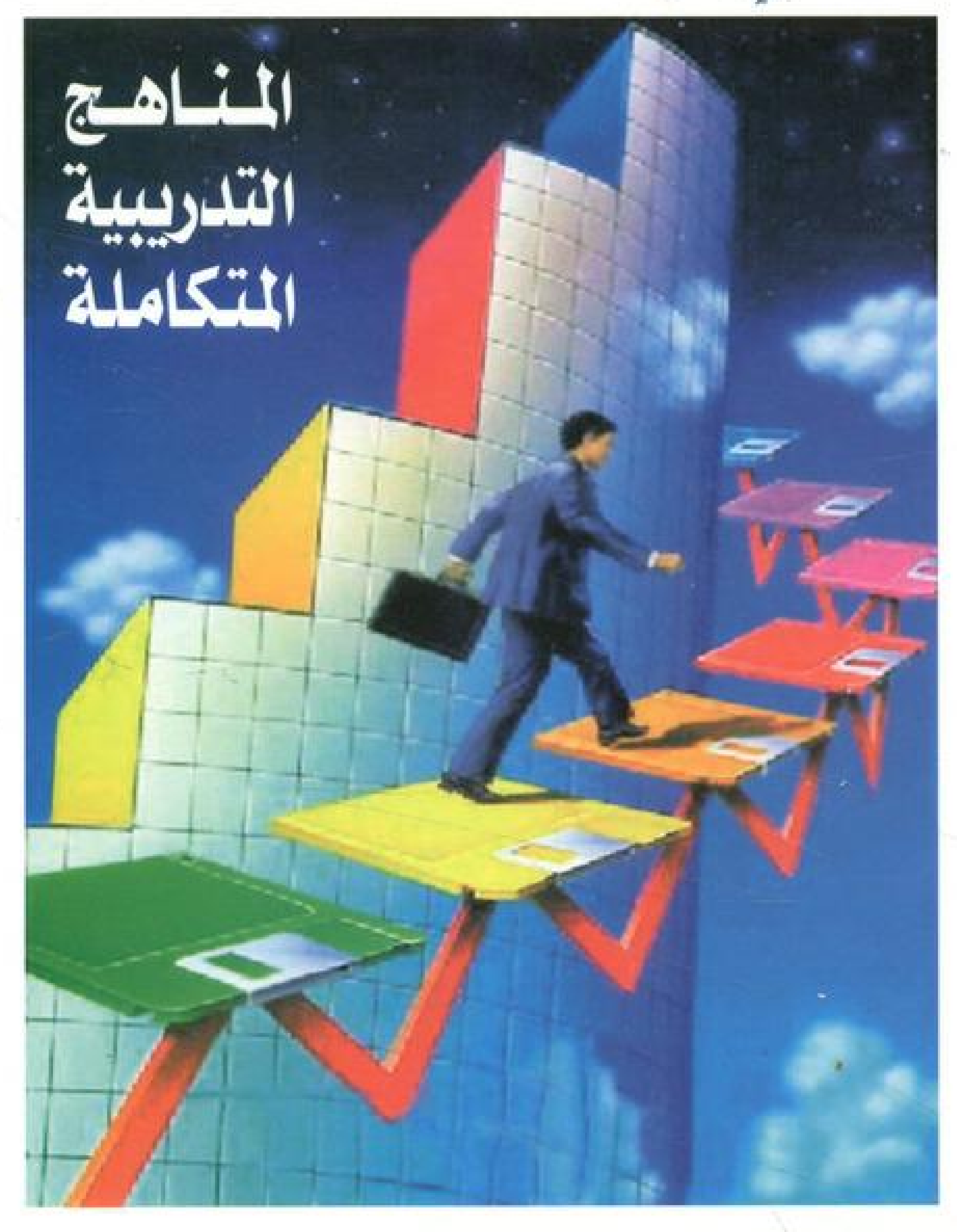
Professional
Managemet
Expertise
Center



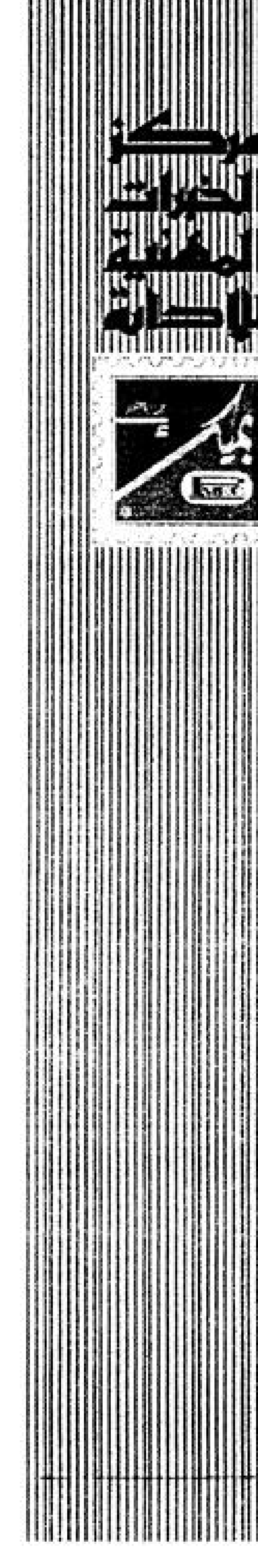
مركز
الخبرات
المهنية
للإدارة



١٤/١٠ منهج العلاقات العامة والإعلام

٣/١٤/١٠ الاستقبال والمراسم والحفلات





إعداد المادة العلمية :
خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة ، بميك ،

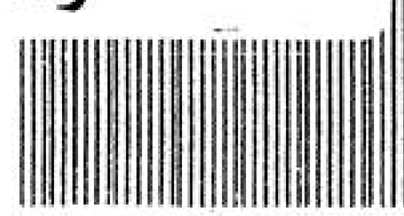
تحت إشراف :
د. عبد الرحمن توفيق

الطبعة الأولى
٢٠٠٣



١٤/١٠ منهج العلاقات العامة والإعلام

١٠ / ١٤ / ٣ الاستقبال والمراسم والحفلات



الترقيم الدولى : ٩٧٧-٣٣٧-١٥٠-٦
رقم الإيداع : ٢٠٠٣/١٧٨٤٤

محتويات

الاستقبال والمراسم والحفلات

إجراءات وآداب الإستقبال للزوار

يواجه العاملون في مجال وظائف السكرتارية الكثير من المواقف مع الزائرين من خارج أو داخل المنظمة الأمر الذي يستوجب توافر مهارات خاصة لكيفية التعامل مع هؤلاء الزوار سواء المحدد لهم مواعيد مسبقة أو من يحضرون بدون موعد مسبق .

ويجب علي السكرتير معرفة المهام والإجراءات الإدارية التي يجب إتباعها عند إستقبال الزوار ، بالإضافة إلى تعلم قواعد الإتيكيت التي يجب إستخدامها عند إجراء عمليات الإستقبال .

المهام والإجراءات الإدارية :

تلجأ بعض المنظمات إلى تخصيص مكتب مستقل مريح بجوار المدخل الرئيسي للمؤسسة وتخصص أحد الموظفين للعمل به كموظف إستقبال وتكون مهمته إستقبال الزائرين والترحيب بهم .

وفي معظم المؤسسات تطلب من الزائر كتابة بياناته في سجل الزائرين والتوقيع وتحديد أسم الشخص المراد مقابلته ويطلب منه أحيانا بطاقة الهوية الشخصية ويعطي كارت زيارة محدد عليه بيانات الإدارة أو القسم الموجود به الشخص المراد زيارته.

ويتم تحديد المكان الذي سيقصده الزائر إن كان حضوره لأول مرة ولا يعرف المكان علي وجه التحديد .

وفي حالة توقع زيارة أحد الشخصيات الهامة أو أحد الأشخاص الذين يتطلبون معاملة خاصة فيجب علي شاغلى وظائف السكرتارية إبلاغ موظف الإستقبال بذلك وبالموعد وكذلك إبلاغ إدارة العلاقات العامة لإرسال مندوب عنها للترحيب بالضيف في الموعد المحدد عند بوابة الإستقبال الخارجية وذلك لإستقبال الضيف عند حضوره للمنظمة واصطحابه لمكان الزيارة وإذا كان الممر الموصل لمكان الزيارة يتسع لمرور أكثر من شخص فيسير مندوب

الإستقبال بجوار الضيف أما إذا كان الممر لايتسع الا لشخص واحد فيجب علي موظف الإستقبال السير متقدما علي الضيف بعدة خطوات.

وعند حضور الضيف لمكتبك يجب إعطاؤه كامل إهتمامك وإذا كنت تتحدث في الهاتف لحظة دخول الضيف فيجب الإيماء له بالتفضل بالجلوس وإذا كانت المكالمة ستطول فأعتذر لمن تتحدث معه بأنك ستطلبه مرة ثانية . أو يمكنك طلب إنتظار محدثك لثواني للترحيب بالضيف .

كما يجب عليك إظهار الإنتباه واللطف والإبتسامة الهادئة للضيف واشعاره بأنه محل ترحاب ويفضل أن ترحب به مع ذكر أسمه .

ويجب عليك عند إستقبال الضيف عدم التحدث بصوت مرتفع أثناء تواجده بمكتبك أو إستخدام أي أجهزة تحدث ضوضاء .

ويجب أن يكون شاغلى وظائف السكرتارية علي دراية بأن مظهر مكتبة وما عليه من مستندات ومايحيط به من أثاث يترك إنطباعاً لدي الزائر ولذلك يجب العمل علي أن يكون المكتب نظيفاً ومنظماً ومريحاً .

ويجب علي شاغلى وظائف السكرتارية التعامل بحكمة ولباقة مع كافة الزائرين سواء من لديهم مواعيد محددة أو من حضروا بدون موعد .

التعامل مع الزائرين المحدد لهم مواعيد مسبقة :

عند دخول الزائرين المحدد لهم مواعيد مسبقة قبل الموعد المحدد يتم الترحيب بهم وجعلهم ينتظرون حتي حلول موعدهم ، ولايجب بأي حال من الأحوال ترك الزائرين الذين لديهم مواعيد محددة مسبقاً ينتظرون وفي حالة عدم تمكن المدير من إستقبال الضيف في الموعد المحدد نتيجة لطول الإجتماع السابق يجب علي شاغلى وظائف السكرتارية الإعتذار بلطف عن التأخير والتأكيد علي أن المدير سيتمكن من مقابلته في غضون دقائق.

ولايجب الإعتذار للضيف بأن سبب التأخير يرجع لظروف شخصية للمدير أو زحمة مواصلات أو سهر المدير في حفلة مساء أمس أو أن العمل كثير لأن ذلك يترك إنطباعاً سيئاً لدي الزائر .

التعامل مع الزائرين غير المحدد لهم مواعيد :

إذا لم تتمكن من معرفة الزائر الذي حضر بدون موعد مسبق فيجب أن تطلب منه التعريف بنفسه وذلك بطريقة لبقة كأن تقول له مثلاً :

أنا حسن إبراهيم كبير الإداريين بمكتب السيد / علي هل لي أن أخبره بأسمك وسبب المقابلة

أو تقول له .. سوف أري إن كان بإمكان السيد المدير مقابلتك .

هل لديك بطاقة تعريف لأعرضها عليه؟

- وإذا كان جدول المواعيد يسمح بإتمام المقابلة يتم عرض الأمر علي المدير للإفادة بالرأي .

- أما إذا كان جدول المواعيد مكتملاً فيتم إخطار الزائر بأنه يمكن تحديد موعد في يوم آخر لأن مواعيد اليوم مكتملة .

- ويجب عليك الحذر من محاولة ترتيب موعد ولو بشكل مبدئي لشخص تعلم عدم رغبة المدير في مقابلته ، وتذكر أنك لو قمت بتحديد موعد مبدئي قد يصعب عليك إلغاؤه بلباقة فيما بعد ، وفي حالة إلحاح مثل هذا الشخص لتحديد موعد للمقابلة يفضل أن تبلغه بأنك ستتحدث مع المدير .

الزائرون الذين يثيرون المشاكل :

في حالة ملاحظة شاغلي وظائف السكرتارية أن أحد الزوار يبدو عليه الإستياء أو تصرفه يبدو غير مناسب أو غير لائق فيجب إتباع النصائح الذهبية التالية :

١ - إكتساب ود هذا الشخص ويتحقق ذلك من خلال تذكرك بأن مايقوله الزائر ليس موجهاً لك طالما لم تكن سبباً في المشكلة التي أثارته .

٢ - تجنب الوقوف موقف المدافع وذلك لأنه وإن بدت المشكلة غير ذات أهمية بالنسبة لك إلا أنه من الواضح أن الزائر تأثر بها وإلا ماثار وغضب .

٣ - تجنب الوعد بشئ قد تورط نفسك فيه كأن تقول له مثلاً « عندك حق »

٤ - لا تناقش الزائر أو تحاول إيضاح المشكلة أو التفوه بعبارات ساخرة حتي وان كان الزائر علي خطأ .

٥ - حاول الإنصات الجيد له بدون تعليق واقترح عليه أنه بإمكانه مقابلة الرئيس في موعد يحدد له لحل المشكلة أو بكتابة رسالة يتم ابلاغها للمدير بالمشكلة .

وفي ختام حديثنا عن الزائرين وكيفية التعامل معهم لابد أن نتذكر أن هناك نوعاً من الزائرين الفضوليين الذين يسعون للحصول علي معلومات بطرح العديد من الأسئلة والتي قد يكون بعضها شخصياً لإشباع فضولهم ،وهؤلاء الأفراد يجب الإجابة عليهم بإجابات عامة دون محاولة صدهم وفي بعض الحالات يجب علي شاغلى وظائف السكرتارية إيهام هذا الضيف بأن لديه عملاً هاماً ومطلوب فوراً سيقوم بإنجازه وسيتفرغ للحديث معه . وهذا لنوع من التصرف يتم بلباقة وبدون خدش مشاعر الزائر أو إحراجه .

قواعد الإتيكيت في إستقبال الزوار

من مهام شاغلى وظائف السكرتارية أن يكون مسئولاً عن بعض مهام التعريف أو التقديم أو الإستقبال لزوار مكتبه وتخضع هذه المهام لقواعد وأسس علمية يطلق عليها قواعد الإتيكيت أو البروتوكول يسعي الجميع لتنفيذها واتباعها وأهم هذه القواعد في مجال الإستقبال والتقديم للزائرين :

١ - يجب عند تقديمك الضيف لمديرك تقديمه باسمه لذلك يجب تسجيل أسم الشخص الذي يحضر المقابلة ويجب التأكد من طريقة النطق الصحيح للأسم وفي حالة حضور شخص سبق حضوره أكثر من مرة وطلب إستقبال المدير له وتبين لك عدم تذكر أسمه ، فبامكانك محاولة معرفة أسمه بطريقة لبقة كأن تقول له « إنني أسف حيث يجب علي معرفة أسم سيادتك ولكنني لا أستطيع تذكره هذه اللحظة »

إلا أنه من الأفضل إستخدام أسلوب لتذكر أسماء الزوار ولايوجد أسلوب واحد ولكن هناك مقترحات عديدة أهمها :

- ترديد أسم الشخص جهراً أوفي سرك أثناء تعرفك عليه .
- تأكد من فهم الأسم بوضوح منذ البداية وأطلب من الشخص أن يقوم بتوضيح أسمه إذا كان الأسم غامضاً .
- أقرن أسم الشخص ببعض الحقائق الدالة علي الشخص وقم بتدوين بعض الملاحظات عنه لتساعدك في التعرف عليه مع تجنب الملاحظات السلبية مثل (البدين - الأعرج - ...إلخ) .

٢ - إذا حضر الزائر لمكتبك وكانت أول مره يأتي فيها ولم يسبق له مقابلة الرئيس فيجب عليك إعلام مديرك بالتليفون بالزائر الذي سيقابله والغرض من المقابلة في إختصار ثم قم بإصطحابه لمكتب الرئيس

وتقديمه للمدير بأسمه ثم إغلاق الباب وعدم الإنتظار إلا إذا طلب منك المدير ذلك . وفي المجتمعات العربية نجد أن بعض الرؤساء يفضلون الخروج إلى باب المكتب والترحيب بالزائر .

- ولابد أن نشير إلي بعض قواعد البروتوكول في مجال التقديم التي يجب إتباعها يتم (في الغرب) تقديم الرجل إلي المرأة ، يتم تقديم الشخص الأصغر سناً للشخص الأكبر في السن .
- يتم تقديم الشخص ذي المنصب الأدني إلي الشخص ذي المنصب الأعلي .
- وتستخدم هذه القواعد في الحياه العملية إلا أنه أحيانا يحدث بعض الإستثناءات وعندما يراد تقديم شخص لمجموعة من الأشخاص فتذكر أسم الشخص الذي حضر أخيراً ثم يذكر أسماء الحضور وفقاً لترتيب جلوسهم
- كما يجب ذكر المنصب عند التقديم (المسمي الوظيفي) كأن تقول السيد / .... الأمين العام أو معالي الوزير ....

٣ - عند ابلاغ الزائرين بأسمائهم لك فلا يجب أن تذكر لهم أسمك بل يجب الترحيب بشكل طبيعي كأن تقول « مرحباً » .

٤ - يجب معرفة أن الشخص الذي يذكر أسمه أولاً عليه بمد يده أولاً . إلا أن قواعد الأداب العامة تقضي بقبول اليد الممدودة للمصافحة والرد عليها وعادة ماتكون مصافحة الرجال بالإيماء وإذا كانت المصافحة بالأيدي فيجب الوقوف عند المصافحة ولايطلب ذلك من النساء إلا في بعض الحالات التي يتم تقديمهن إلي أشخاص من ذوي المناصب الرفيعة فقد يظهرن الإحترام الزائد بوقوفهن .

ويجب مراعاة أن المصافحة تعبر عن الكثير من شخصيتك لذا يجب عليك إظهار الحماس في المصافحة بشكل مناسب .

٥ - جري العرف في الغرب الوقوف عند دخول المرأة لمكتبك لتحيتها ولكن في الحياة العملية حالياً لم يعد هذا الإجراء يتبع ، وفي بعض

المنظمات نجد وقوف كل الحاضرين عند دخول الشخص المسئول الأعلي في المؤسسة .

٦ - عند التحدث مع الشخص الحاضر للمقابلة وجّه نظرك اليه أثناء الحديث لان توجيه الكلام مع عدم توجيه النظر دليل علي الإستهانة به أو خشية مواجهة الحديث معه .

٧ - محاولة السيطرة علي مخارج الصوت وعدم إرتفاعه بالشكل الحاد أو خفضه بالشكل الهامس والتأكد من صحة النطق لمفردات الحديث مع الزائر وكذا معدل سرعة الكلام حتي تترك إنطباعاً حسنا لدي الزائر .

٨ - تأكد من تقديم واجبات الضيافة للزائر من تقديم مرطبات أو شاي أو قهوة وذلك في الوقت المناسب حيث أن التأخير في التقديم سيؤدي إلي تأخير الضيف في المقابلة عن الموعد المحدد .

٩ - بعد إنتهاء الزيارة ومرور الزائر علي مكتبك صاحبه حتي باب المكتب مودعاً بأسلوب هادئ.

استراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة

يُعتبر النشاط الإتصالي جوهر عملية العلاقات العامة، حيث تتوجه الجهود التي تبذلها إدارة العلاقات العامة إلى تصميم البرنامج الاتصالي الذي يحقق أهداف المنشأة بأقصى قدر من الفاعلية والتأثير.

١ - مرحلة إرسال المعلومات:

إن إرسال المعلومات، خاصة إذا كانت مكتوبة، يحتاج إلى التخطيط السليم من قبل الخبير للتأكد من أن الرسالة المرسلة للجمهور شئ صالح للاستخدام فعلاً، وأن العوائق التي تعوق فاعلية الإتصال تم وضعها في الحسبان، وأن الرسالة تشبع مصالح وحاجات الجمهور، وأنه تم اختيار الوسائل المناسبة للوصول إليهم. وما لم يحدث هذا فليس لنا أن نتوقع الفهم والقبول والأداء السليم.

٢ - فهم المعلومات:

من الواضح أن فهم المعلومات المرسلة يتوقف إلى حد كبير على التخطيط والإرسال، و من الضروري أن نثبت فيما لو كان المستقبل قد استوعب الرسالة أم لم يستوعبها، فكثيراً ما يعجز المستقبل عن الإلمام بمضمون الرسالة أو فهم المقصود منها.. الأمر الذي يجعله يفسر الرسالة بطريقة قد لا تتفق ومضمونها.

٣ - قبول المعلومات:

يفشل الكثيرون في إدراك حقيقة أن الأداء يتوقف إلى حد كبير على درجة القبول للمعلومات بالإضافة إلى الفهم والإرسال الصحيحين. لهذا فمن الضروري الكشف بدقة ومن خلال الاتصال المزدوج عن طبيعة ودرجة قبول الجمهور للرسالة الإعلامية.

مراحل الإتصال الناجح في العلاقات العامة:

يمكن لخبير العلاقات العامة تحقيق الأهداف الإتصالية المخطط لها من خلال مراعاة الخطوات التأثيرية التالية:

١ - تعرض الجمهور المستهدف لوسائل الإتصال الشفوية:

ويُقصد بذلك أن يختار خبير العلاقات العامة الوسائل الإتصالية التي يتعرض لها الجمهور المستهدف بالفعل، أو أن يعمل على ضمان تعرض ذلك الجمهور للوسائل التي يستخدمها. لأنه في حالة عدم تعرض الجمهور للوسيلة التي تحمل الرسالة المستهدفة فإن تأثير هذه الرسالة ينعدم ويفشل بذلك البرنامج الإتصالي.

٢ - تعرض الجمهور المستهدف للرسالة الإعلامية:

ويُقصد بذلك انتباه وتعرض الجمهور المستهدف للرسائل التي تقدمها العلاقات العامة، ولذلك يجب على العلاقات العامة التعرف على طبيعة الرسائل التي يتعرض لها الجمهو وأوقات تعرضه لها والصفحات أو البرامج المفضلة لديه. وكذلك يجب أن تعد العلاقات العامة رسائلها بشكل يجذب الانتباه من حيث المضمون والشكل وأسلوب التقديم والعرض.

٣ - اهتمام الجمهور المستهدف بمضمون المواد الإعلامية للعلاقات العامة:

وتعني عدم الاكتفاء بانتباه الجمهور للمادة؛ ولكن أيضاً بقراءته أو مشاهدته لها باهتمام وتركيز، ويتطلب ذلك من خبير العلاقات العامة أن يعد الرسالة الإعلامية بشكل يرتبط بحاجات الجمهور وأن يستخدم الاستمالات العقلية أو العاطفية التي تؤثر عليهم وتدفعهم إلى الاهتمام بالمضمون المقدم.

٤ - فهم الجمهور المستهدف للرسالة وتصديقه لها:

ويعني ذلك فهم الجمهور للمعلومات المتضمنة في الرسالة، ويرتبط ذلك بأسلوب إعداد المعلومات في الرسالة وسهولة فهمها. كما أن تصديق الجمهور للرسالة يتوقف على اقتناعه بها ودرجة ثقته في مصدر الرسالة. وغالباً ما يصدق الجمهور الرسائل التي يشعر أنها تخاطب اهتماماته وحاجاته.

٥ - الاستجابة للرسالة وأداء السلوك المطلوب والاستمرار فيه:

ويقصد بذلك استجابة الجمهور المستهدف للرسالة المقدمة، سواء اقتناعه بموضوع ما أو قيامه بتبني فكرة أو اتجاه معين، أو بتغيير آراءه وأفكاره، أو القيام بسلوك معين، إلى جانب استمراره في أداء هذا السلوك .. وهو الهدف النهائي للاتصال.

أسس وعوامل إعداد رسالة اتصالية جيدة:

هناك مجموعة من الأسس والعوامل التي يجب على خبير العلاقات العامة مراعاتها عند إعداد رسائله الإتصالية، ويمكن إيجاز هذه الأسس فيما يلي:

أ - عوامل متعلقة بالنمط العام للرسالة:

- استعمال الألفاظ والرموز التي يستطيع المستقبل فهمها والتجاوب معها.
- أن تتوفر للرسالة من حيث الإعداد المقومات الفنية التي تساعد على زيادة فاعليتها سواء كانت خبراً أو مقالاً أو تحقيقاً أو حديثاً صحفياً أو خطبة أو حديثاً رسمياً.

ب - عوامل متعلقة بتنظيم محتوى الرسالة:

وتعني القرارات التي يتخذها مصدر الإتصال في اختياره وترتيبه لكل من الرموز والمضمون. كما تعني أيضاً الطريقة التي سيستخدم بها رسالته. وهناك معياران يمكن الاستعانة بهما في إعداد المضمون هما:

- معيار الجاذبية: ويعني البدء بعرض الجوانب الأكثر جاذبية وتشويقاً ثم إيراد الجوانب الأخرى وذلك لجذب انتباه المستقبل ودفعه إلى إتمام الرسالة كلها.
- معيار الأولوية والحداثة: ويعني أن النقاط التي تقدم أولاً تحظى باهتمام أكبر من تلك التي تليها في العرض أو التقديم، كما أن تقديم المعلومات الأحدث يكون أكثر فاعلية من البدء بالمعلومات الأقدم حدوثاً.

ج - عوامل متعلقة بأسلوب معالجة الرسائل:

وتتضمن:

١- شخصية المصدر: حيث يتم اختيار المصدر الذي سيقدم الرسالة بحيث يستطيع التأثير على الجمهور، ويُراعى في المصدر أن تتوفر فيه الصفات التالية:

- الثقة
- المصداقية
- الخبرة

٢ - إدراك المصدر للخصائص المميزة للجمهور: ويعني ذلك إدراك خبير العلاقات العامة لخصائص الجمهور النفسية والاجتماعية وسلوكياته الاتصالية، حيث يؤثر ذلك على بعض القرارات الخاصة بأسلوب معالجة الرسالة. ومنها:

- أسلوب التقديم المناسب
- تقديم الحجج وترتيبها
- تقديم الشواهد والدلائل
- ذكر الجانب المؤيد أو المعارض أو كليهما
- استخدام استمالات التخويف
- استخدام استمالات الترغيب
- استخدام الاستمالات العاطفية والمنطقية

٣ - العوامل النفسية للإقناع: حيث تستخدم العلاقات العامة أساليب الإقناع لكي تحقق أهدافها. ومن الأساليب التي تفيد في إعداد الرسالة الإقناعية ما يلي:

- أن تخلو الرسالة من المبالغة والخطأ والدعاية
- تنظيم محتوى الرسالة من زاوية التتابع السليم والاستمرارية

- تجنب الاستعلاء والكبرياء
- ارتباط الرسالة بالقيم السائدة والعادات والتقاليد
- الرسالة التي تذكر أهدافها ونتائجها بوضوح أكثر قدرة على الإقناع
- الرسائل التي تقدم الحجج المؤيدة والمعارضة أكثر قدرة على الإقناع من تلك التي تقدم جانباً واحداً فقط
- الرسائل التي يتم تكرارها على فترات خاصة مع التنويع في العرض تزيد فاعليتها
- ضرورة تحديد الغرض من الرسالة ونوع التغيرات المطلوب إدخالها على سلوك الجمهور
- أن تكون الرسالة واضحة تماماً

كيفية حدوث عملية الإقناع:

تحدث عملية إقناع أفراد الجمهور من خلال المراحل التالية:

١ - الانتباه:

في هذه المرحلة يتعرض الجمهور إلى الرسالة الإتصالية، وهذا التعرض قد يكون حيادياً لأنهم - الجمهور - قد يكونون غير مهتمين بالحصول على معلومات إضافية عن موضوع المنبه المرتبط بالموضوع.

٢ - الاهتمام:

قد يبدأ الجمهور المستهدف بتطوير نوع من الاهتمام بالفكرة أو الموضوع المنبه من خلال البحث عن الفوائد والمعلومات التي يمكن أن يحصل عليها من الرسالة الإضافية.

٣ - مرحلة التقييم:

يقوم الجمهور بالاعتماد على المعلومات التي تم تجميعها لديهم بتحليل إيجابيات وسلبيات الفكرة أو الموضوع، وقد تكون نتيجة التقييم

مرضية.. الأمر الذي قد يدفعهم لتجربة الفكرة أو السلوك، أو غير مرضية مما يؤدي إلى رفض الفكرة الجديدة كلية.

٤ - التجربة:

يلجأ الجمهور إلى تجربة الفكرة الجديدة على أسس ضيقة إذا كانت نتيجة التحليل التي أجريت إيجابية، وإذا كانت التجربة مرضية فيقبلون الفكرة الجديدة، أما إذا كانت نتيجة التجربة غير مرضية فيرفضون الفكرة الجديدة.

٥ - التبني:

يعتمد تبني أو عدم تبني الفكرة الجديدة على نتائج التقييم (المرحلة الثالثة) والتجربة (المرحلة الرابعة)، فإذا كانت نتائج المرحلتين الثالثة والرابعة إيجابية فقد تم تبني الفكرة الجديدة.

أسس اختيار وسيلة الإتصال المناسبة:

يُعد التخطيط لاختيار وسيلة الإختيار المناسبة إحدى المهام الأساسية للعلاقات العامة، ويهدف إلى اختيار الوسائل المناسبة والتي تتلائم مع نوعية الجمهور وطبيعة الرسالة والأهداف المطلوب تحقيقها.

ويتخذ التخطيط لاختيار الوسائل الإتصالية عدة خطوات يمكن من خلالها تحديد الوسائل المناسبة، وتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

١ - تحديد الفكرة:

حيث أن الأفكار تكون المضمون أو مادة الرسالة التي اختارها خبير العلاقات العامة لتعبر عن أهدافه. ويتم استخدام أكثر من شكل للتعبير عن الفكرة أو المعنى، المهم أن تناسب وسيلة الاتصال الرسالة المطلوب توصيلها إلى الجمهور، ولذلك لابد من الاهتمام باختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الفكرة.

٢ - تحديد الأهداف:

ويعني أن تتحول الفكرة إلى عمل إتصالي محدد يدور حول حاجات

الجمهور ولا يتركز فقط على أهداف المنظمة الإتصالية. ويساعد تحديد الأهداف على اختيار الوسيلة المناسبة وعلى تحديد ما سوف تسهم به الوسيلة من خلال تنظيم وترتيب تقديم محتوى الرسالة لتحقيق الهدف المحدد.

فعندما يكون هدف المنظمة مثلاً هو تحسين العلاقات بالمجتمع المحلي واكتساب ثقته، سنجد أن هذا الهدف العام ينقسم إلى أهداف فرعية مثل إبراز سياسات المنظمة وأنظمتها والرد على الانتقادات الإدارية وعلى الشكاوى وتصحيح المعلومات الخاصة عن المنظمة وإيضاح الدور الذي تلعبه المنظمة لتحسين الخدمات والمرافق. وعلى ضوء هذه الأهداف تتحدد الوسائل الإتصالية المستخدمة.

٣ - **مراعاة حاجات ومطالب الجمهور:**

الجمهور عنصر أساسي لاختيار الوسائل، وخبير العلاقات العامة الذي يفشل في معرفة جمهوره وخصائصه وأهدافه الإتصالية يفشل بالتالي في اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال.

٤ - **مناسبة الوسيلة للقدرات الإتصالية للقائم بالإتصال:**

يتوقف اختيار الوسيلة على مدى توفر المهارات والقدرات الإتصالية المتعلقة بالوسيلة لدى القائم بالإتصال، فخبير العلاقات العامة الذي يفتقد مهارات الإتصال الشخصي يكون من الأفضل له استخدام الوسائل المطبوعة والعكس.

٥ - **الخصائص العامة للوسيلة:**

يتحدد الاستخدام الأمثل للوسائل بالإضافة إلى العوامل السابقة على الخصائص العامة التي تتميز بها الوسائل، وبخاصة عندما يطابق خبير العلاقات العامة بين هذه الخصائص ومدى ملائمتها للأهداف ومناسبتها للمضمون والجمهور والطاقات.

وتتمثل أهم الخصائص العامة للوسيلة فيما يلي:

١ - انتشار الوسيلة: وتعني قدرة الوسيلة على الانتشار بين فئات الجمهور المختلفة.

٢ - سرعة الوسيلة: وتعني قدرة الوسيلة على توصيل الرسالة إلى الجمهور بسرعة وفي الوقت المناسب.

٣ - وجود رد الفعل: وتعني قدرة القائم بالاتصال على التعرف على ردود أفعال الجمهور تجاه الرسالة التي تحملها الوسيلة.

٤ - مكانة الوسيلة: وتعني سمعة الوسيلة ومدى ثقة الجمهور فيها وفي المحتوى الاتصالي المقدم من خلالها.

٥ - السيطرة على الوسيلة: وتعني مدى قدرة القائم بالإتصال على التعامل مع الوسيلة بما يحقق أهدافه وينقل الرسائل والمعلومات التي أعدها للجمهور المستهدف.

٦ - العادات الإتصالية للجمهور: وتعني عادات تعامل الجمهور مع الوسيلة، بحيث يختار القائم بالإتصال الوسائل التي تتوافق مع عادات الجمهور المستهدف.

وسائل الإتصال التي تستخدمها العلاقات العامة:

يمكن إيجاز أهم وسائل الإتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في الوسائل التالية:

١ - وسائل الإتصال الشخصي:

- الاجتماعات
- الزيارات والمقابلات
- المناقشات

٢ - وسائل الإتصال الجمعي:

- صحف الحائط
- مجلة المنظمة

- الكتيبات
- النشرات
- الملصقات
- المؤتمرات
- المحاضرات
- المعارض
- الاحتفالات
- الرحلات

٣ - **وسائل الإتصال الجماهيري:**

- الجرائد
- المجلات
- الراديو
- التليفزيون

كما تستخدم العلاقات العامة بعض الوسائل التقنية ومنها:

١ - التليفون والفاكس

٢ - الدوائر التليفزيونية المغلقة

٣ - الإنترنت

المراسم

مقدمة:

تلعب المراسم دوراً كبيراً في علاقات رؤساء الدول والوزارات وفي العلاقات القائمة بين الممثلين الدبلوماسيين.

وعلى الرغم من الشائعات التي تقول بأن الحاجة إلى وجود إدارات متخصصة في المراسم في السنوات الأخيرة في معظم بلدان العالم لم تعد شديدة كما كانت في بدايات التأصيل لهذا الفن؛ إلا أنه يمكن التأكيد على الحقيقة القائلة بعدم قدرة أي بلد أو هيئة أو مؤسسة الاستغناء عن وجود إدارات متخصصة للمراسم وممارسين مُدرّبين ومتخصصين في هذا المجال.

وقدم هذا الفن لا يمنع تأثره الشديد بإيقاع العصر الحديث متلاحق الأحداث، بل يمكن القول بأن إيقاع العصر الحديث قد غير في كثير من الأمور الهامة التي ظلت راسخة لسنوات طويلة.. كموضوع الملابس مثلاً؛ فقد كان ارتداء ملابس معينة مثل الفراك والبنجور والسموكنج في المناسبات الرسمية قاعدة يُعتبر الخروج عليها عيباً لا يغتفر، أما الآن فإن قليل جداً من البلدان هي التي يتم استخدام هذه الأزياء فيها، ويتم الاكتفاء بالبذلة العادية في المناسبات الرسمية المختلفة.

ومن المؤكد أن قواعد المراسم أو (البروتوكول) ليست جامدة وموضوعة في قوالب لا تتغير أو تتطور مع تطور الفكر الإنساني والحاجة إلى قواعد تتناسب وظروف واحتياجات كل دولة أو منشأة، بل هي أيضاً ملتزمة بالتطور والتجديد والمرونة في قواعدها وفي تطبيقاتها. ويحضرنا في هذا المقام مثال قريب وهو حادث موت الأميرة ديانا؛ فالأسرة المالكة البريطانية ظلت لمدة ثلاثة أيام دون أن تعلن عن تفاصيل الجنازة الخاصة بتشييع جثمان الأميرة ديانا، لأنها كانت في حيرة.. فالأميرة لم تعد ملكية بطلاقها من ولي العهد، ومن ثم لا تطبق عليها مراسم الجنازات الرسمية لأعضاء الأسرة المالكة، ومن

جهة أخرى فهي والدة الملك القادم في أي وقت.. ثم إنها شخصية عامة محبوبة جداً من الشعب البريطاني ولعدد غير قليل من شعوب العالم، إلى أن تفتق ذهن القائمين على المراسم بعمل مزج ومرونة بين القواعد الملكية في تشييع جثمان أحد أفراد الأسرة المالكة وبين متطلبات الموقف الجديد المتمثل في الحب الجارف للشعب البريطاني لشخصية أميرة القلوب ديانا، وتم إعلان تفاصيل الجنازة على النحو الذي رآه العالم في جميع البلاد.

وفي ثقافتنا العربية (الإسلامية والمسيحية) لا يمكننا القول بعدم الحاجة إلى هذا الفن نظراً للحقيقة القائلة بأن العرب على مر العصور قد طبقوا العديد جداً من قواعد هذا الفن دون أن يطلقوا عليها لفظ "البروتوكول" ولا نكون مجاملين أو متعصبين إذا أكدنا أن الثقافة العربية كانت النبع الذي نهلت منه أوربا معرفتها بالعديد من قواعد البروتوكول والإتيكيت وقت أن كانت تعيش في دياجير الظلام.

وبنفس هذه الروح يقتضي الإنصاف القول بأن أوروبا استطاعت تطوير وإضافة الكثير من القواعد المراسمية إلى هذا الفن خلال هذه السنين الطويلة.

ولا نستطيع إنكار شدة حاجتنا إلى توسيع قاعدة الممارسين لفن المراسم وتأهيلهم نظرياً وعملياً، مع إضافة قواعد جديدة تتفق وعاداتنا وتقاليدنا وثقافتنا العربية.

ولا شك في أن مسئول المراسم في أي مؤسسة له دور هام في إحداث التناغم المطلوب في الأداء بين الشخصية الهامة والمحيطين به أو العكس.

ولذلك، فإن المؤسسات التي تهتم أكثر من غيرها بوجود إدارة متخصصة لشئون المراسم تصبح أكثر نجاحاً من تلك التي لا تهتم بوجودها، علاوة على أن الدور الذي يلعبه مسئول المراسم باعتباره يحتل في المؤسسة التي يعمل بها مركزاً حساساً يمكنه من الاتصال المباشر بالطلبات العليا داخل وخارج المؤسسة يُعتبر دوراً في غاية الأهمية والخطورة، وليس كما يعتقد البعض خطأ إنها إدارة تهتم فقط بالحفلات والمآدب، لأن طبيعة عملها تفرض عليها

مسئوليات جسيمة وتواجه أحياناً بمواقف حرجة ودقيقة للغاية، فضلاً عن الاختصاصات الواسعة التي من المفروض أن تمارسها.

ولذلك فليس من المستغرب القول بأن مدير المراسم في أي جهة.. سواء وزارة أو شركة أو منشأة أو رئاسة وزارة أو رئاسة جمهورية أو قصر ملكي إنما يمثل أعلى سلطة في هذه الجهات.

تعريف المراسم والإتيكيت والمصادر التاريخية لهما

تعريف المراسم:

١) المراسم ترجمة لكلمة بروتوكول المصطلح عليها دولياً، ويُقصد بها مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمآدب.

٢) المراسم هي الترجمة الجارية لكلمة Protocol الإنجليزية، وهي تعني جميع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والإتصالات الدولية، كما أنها تنظم قواعد المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعات.

٣) أو في تعريف آخر: هي مجموعة من العادات والقواعد والإجراءات المتعارف عليها ، مكتوبة وغير مكتوبة، والتي تنظم أسلوب التصرف السليم وفن المجاملة ومراعاة الأسبقية أثناء التعامل في الحياة الرسمية أو الدبلوماسية.

٤) وفي تعريف آخر: فإنها تمثل مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والإتصالات الدولية وتقوم تنفيذاً للقواعد الدولية والعامة أو بناءً على العرف الدولي.

٥) واستقر الرأي، في تعريف رابع للمراسم، على أنها مجموع الإجراءات والتقاليد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية وتحكم السلوك الدبلوماسي كقواعد مقننة ومتفق عليها ومعترف بها.

ونلاحظ من مجموعة التعريفات المختلفة للمراسم أنها ركزت على العناصر التالية:

أ - إنها مجموعة قواعد واجراءات

ب - إنها يمكن أن تدون أو لا تدون ويتم العمل بأحكامها المدونة وغير المدونة

ج - إنها نظام محدد ثابت في أحيان ومتغير في أحيان أخرى

د - إنها تشمل الحياة العامة والرسمية والدبلوماسية

وهناك خلط شائع بين فني المراسم Protocol والإتيكيت، إلا أنه يمكن التأكيد على اختلاف كل منهما عن الآخر.

فكلمة الإتيكيت تعني فن الخصال الحميدة It Is Good Manners، أو هو أسلوب التصرف السليم في المواقف المختلفة، أو هو القواعد التي تدل على الخلق السليم القويم الذي يجمع بين الحُسن والرقة والبساطة والجمال والدقة والسرعة وحُسن التصرف.

أو أن الإتيكيت هو آداب السلوك في مختلف المناسبات، وهو فن التصرف الراقي، ولا يكون التصرف الراقي سليماً إلا إذا كان تصرفاً طبيعياً أي ينبع من داخل النفس عن اقتناع ويتسم بالثقة والاعتزاز بالنفس، كما يراعي في الوقت نفسه العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية.

لذلك فإنه يحلو للبعض أحياناً القول أن الإتيكيت ما هو إلا ضوابط للسلوك الاجتماعي، أو أن الإتيكيت هو مجموعة القواعد التي يجب أن يراعيها الفرد في علاقاته مع أعضاء المجتمع في مختلف المناسبات، والواجبات التي عليه أن يتقيد بها ويعمل على هديها، والأخطاء التي يجب أن يتجنبها، والمجاملات التي يجب أن يقوم بها نحو أسرته وأقاربه وأصدقائه وزملائه ورؤسائه وأصول التهاني والتعازي.

ونلاحظ من مجموع تعريفات الإتيكيت ما يلي:

١ - إنها سلوك اجتماعي في المقام الأول

٢ - هذا السلوك له مجموعة من الضوابط

٣ - لا يأخذ هذا السلوك صفة الرسمية إلا في مناسبات معينة

٤ - يرتبط هذا السلوك بالفرد منذ نعومة أظافره

٥ - إن قواعده تحمل في طياتها صفة الدوام

والفروق بين المراسم والإتيكيت متعددة، وإذا استعرنا التعبيرات العسكرية فإن المراسم تشبه الاستراتيجية في عموميتها وشمولها، بينما الإتيكيت يشبه التكتيك في خصوصيته وبساطته.

لكن لابد من التنويه إلى أن كلاهما: المراسم والإتيكيت يلتقيان عند نقطة هامة جداً تتعلق بالسلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات.

ويتضح ذلك الفارق الهام بين المراسم والإتيكيت في القواعد التي تحكم كل فن منهما.

فقواعد المراسم لها طابع الرسمية والشمول أكثر من قواعد آداب السلوك التي مضمونها فن الإتيكيت، ويمكن إجمال هذه القواعد فيما يلي:

- قواعد الأسبقية العامة
- قواعد رفع وتنكيس الأعلام على المباني والسيارات
- مراسم الحداد وتشييع الجنازات العسكرية والمدنية والعزاء
- قواعد منح وحمل الأوسمة والأنواط والنياشين
- مراسم الاحتفالات الرسمية والمؤتمرات الدولية والمحلية والإقليمية
- مراسم الزيارات الرسمية لكبار الشخصيات
- مراسم تقديم أوراق الاعتماد للسفراء والوزراء المفوضين
- الملابس الرسمية للمدنيين والعسكريين في المناسبات المختلفة
- قواعد المآدب والحفلات

أما قواعد الإتيكيت فيمكن إجمالها فيما يلي:

- آداب الحديث (طريقة الكلام - تبادل الحديث - التحفظ في الكلام)
- آداب الجلوس سواءً في قاعات الاستقبال أو على الموائد أو في السيارات
- آداب الطريق أثناء السير وركوب المركبات العامة والطائرات
- آداب الاستقبال والتعارف وتقديم الأشخاص بعضهم لبعض.
- آداب المراسلات مثل طريقة الكتابة والتوقيع وتسليم المراسلات ورسائل العزاء ورسائل التهاني وتوجيه الدعوات في الحفلات
- آداب السلوك في الولائم والحفلات والمطاعم العمومية وطريقة استخدام أدوات المائدة وتناول المشروبات وتبادل الأنخاب وتقديم الهدايا
- الزي الملائم للمناسبات المختلفة والأوقات المختلفة

والسؤال الهام الذي يطرح نفسه بعد التعرف على مفهوم المراسم (البروتوكول) والإتيكيت والفروق بينهما هو: هل لهذين الفنين أصول تاريخية في الثقافة العربية؟

والإجابة هي: نعم.. لهذين الفنين أصول تاريخية في الثقافة العربية، بل وأصول ضاربة في القدم، إلا أنه لم يكن يُطلق عليها لا لفظ البروتوكول أو المراسم ولا لفظ الإتيكيت؛ بمعنى أن القدماء عرفوا هذين الفنين إلا أنهم كانوا يمارسون كلا منهما بدون أن يطلقوا على ما يقومون به لفظ مراسم أو إتيكيت. فإذا رجعنا إلى قدماء المصريين نجد أن فن المراسم كان موجوداً لديهم، ويتضح ذلك من النقوش الموجودة على جدران المعابد حتى الآن، بل ومن بعض المخططات التي يمكن استخلاص كثير من التقاليد الواجب اتباعها في بعض الأمور مثل:

- تقديم القرابين للآلهة
- مقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة
- استقبال الضيوف الرسميين للدولة أو بعثات الملوك للدول الأخرى
- إجراءات تشييع جنازة ملك أو وزير ودفنه

كل تلك القواعد المدونة في أشهر كتبهم "كتاب الموتى" تعبير عن فن المراسم، وهي ما تبقى من صحف سيدا أدريس النبي المصري وصحف ومخطوطات جامعة أون (عين شمس).

بل أن استعراض الحكمة والنصيحة عند المصري القديم نلمس فيها مدى الذوق الرفيع والحس المرهف وأثر ذلك على سلوكه ومعاملاته، وهي تعبر في النهاية عن اتباع لقواعد البروتوكول والإتيكيت في أعلى درجاتها.

وهاهو "بتاح حتب" الفرعون المصري القديم من الأسرة الخامسة يورد نصاً تؤكد دراسته معرفة قدماء المصريين لقواعد الإتيكيت المعروفة من آداب المائدة والمطبقة حالياً.. يقول النص "إذا أتفق أنك كنت من الجالسين على مائدة مع من هو أكبر منك مقاماً، فخذ ما يقدم إليك حينما يوضع أمامك، ولا تنظر إلى ما هو موضوع أمامه. وتكلم فقط بعد أن يرحب بك، ولا تنظر نظرات كثيرة إليه، فالرجل العظيم يتوقف عزمه على إرادة نفسه حينما يجلس أمام الطعام.. والخبز يؤكل بأمر الله".

وهناك نص آخر يؤكد معرفتهم قبلنا بآداب المقابلة والأسبقية، فتحت عنوان "السلوك في بهو العظماء" تقول التعاليم "إذا وقفت أو قعدت في البهو فانتظر بهدوء حتى يأتي دورك، وأصغ إلى من يعلن عن وجودك، ومن نودى عليه فله مكان متسع، والبهو له نظامه، وكل ترتيب فيه على حسب خيط القياس، والإله هو الذي يعين المكان الأول، ولا يصل الإنسان إلى شئ بالمرفق".

أما أدب الحديث فتعبر عنه الوصية الفرعونية التالية "إذا كنت رجلاً ذا مقام سام يجلس في محفل سيده فوطن عقلك على ما هو حسن، إلزم الصمت فإن هذا أحسن من حديث تافه، وتكلم فقط إذا كنت تعلم بأنك ستحل المعضلات، وأعلم أن الكلام أصعب من أي حرفة أخرى" وهذا ما ينصحنا به خبراء الإتيكيت حالياً في مجال أدب الحديث مع الآخرين ومع الرؤساء ومع من هم أصغر منا مقاماً، لذلك فليس من المستغرب أن تصدر الحكمة التالية عن الحكيم المصري الفرعوني القديم "أمنوبي" عن أدب الحديث، فهو يقول "نم ليلة قبل التكلم" أو "لا تشتبكن في جدال مع أحمق".

والثقافة العربية (الإسلامية والمسيحية) زاخرة بالكتابات والآداب التي تناولت هذا الفن قبل ظهور الإسلام، في العهد المسيحي، وبعد ظهوره، صحيح لم يكن يُطلق عليها "بروتوكول" و"إتيكيت" إلا أنها تنتمي لهذين الفنين تماماً.

فالرسول صلى الله عليه وسلم قال بكثير من الآداب في المأكل والمشرب والملبس وآداب الطريق والحديث واستقبال الوفود وإرسال الوفود وتشييع الجنازات ووضع الأسبقيات بين كبار رجال الدولة وطريقة الكتابة إلى الولاة وأمراء البلاد، كل تلك الأمور وأكثر منها تناولها الرسول صلى الله عليه وسلم، لكن لم يكن يُطلق عليها لفظ "بروتوكول" أو "إتيكيت".

وفي الدولة الأموية وما تلاها نجد الكثير من المراسم المتعلقة بشتى أمور الدولة والحكام والوزراء، وقد وجدت الكثير من المؤلفات على مر العصور المختلفة في هذا المجال.

ففي العصر العباسي وضع الجاحظ كتابه المشهور "التاج في أخلاق الملوك" وفيه نجد فصولاً تضم قواعد عديدة تنظم كيفية الدخول على الملوك وتحيتهم ومطاعمتهم ومجالستهم وتصرف الضيوف على المائدة ومجالسة الملك وآداب استقبال رسل الملك واستقبال الملوك للناس في الأعياد.

وفي العصر الفاطمي وضع تقي الدين المقريزي كتاب "إتعاظ الخلفا بأخبار الأئمة الفاطميين الخلفا" الذي تحدث في عدة أجزاء منه عن تقاليد الملوك الفاطميين في المناسبات المختلفة، كما أفرد فصلاً خاصاً عن مراسم خروج الملك لأداء صلاة الجمعة والعيدين.

أما القلقشندي، وكان يشغل منصب رئيس ديوان الإنشاء في الدولة المملوكية، فقد ألف كتاباً مراسمياً شهيراً هو "صبح الأعشى في صناعة الإنشا" تناول فيه أيضاً العديد من القواعد والإجراءات الرسمية التي نجد لها صدى حتى اليوم وتتعلق بآداب المناسبات المختلفة.

مراسم الحفلات والمناسبات المختلفة

هناك بعض القواعد والمجاملات الواجب مراعاتها في الحفلات والمناسبات العامة.

فيما يتعلق بالسيدات والرجال

القاعدة أن السيدة لا تتقف عندما تحيي رجلاً، ولها أن تحييه وهي جالسة، ولكن يُستثنى من ذلك ما يلي:

١ - إذا كان الرجل ذو مقام كبير (رئيس الدولة مثلاً)

٢ - إذا كان كبير السن

أما إذا كانت السيدة ستحيي سيدة مثلها فالقاعدة أن السيدات لا يقفن بل يأتين بحركة بسيطة تدل على الترحيب والمجاملة، ويُستثني من ذلك:

١ - إذا كانت ستحيى سيدة كبيرة المقام (حرم رئيس الدولة أو ابنته مثلاً)

٢ - إذا كانت ستحيي سيدة كبيرة السن

أما فيما يتعلق بالرجال فالقاعدة أن الرجل يقف دائماً عند السلام سواء كان سيحيي رجلاً أو سيدة أو آنسة.

القاعدة بالنسبة لسيدة المنزل

من المعروف أن سيدة المنزل تستقبل ضيوفها من الرجال والسيدات وهي واقفة، وعليها أن تقدم المدعوين بعضهم إلى بعض ويساعدها في ذلك زوجها على أن يُراعى:

١ - أن تقدم السيدة الأقل درجة أولاً إلى السيدة الأعلى درجة

٢ - أن تقدم السيدة الأصغر سناً إلى السيدة الأكبر سناً

٣ - أن تقدم الآنسة إلى السيدة المتزوجة

ويُستثنى مما سبق ما يلي:

١ - إذا كانت السيدة الأصغر سناً هي الأكبر مقاماً فتتقدم لها السيدة الأكبر سناً أولاً (إذا كانت أبنة رئيس الدولة مثلاً)

٢ - إذا كانت الآنسة هي الأكبر مقاماً فتتقدم لها السيدة المتزوجة

أما بالنسبة للرجال فالقاعدة أن الرجل هو الذي يُقدم إلى السيدة أو الآنسة، ويُستثنى من ذلك إذا كان الرجل في مركز اجتماعي كبير.

المآدب والحفلات

هناك ملاحظتان يجب ذكرهما:

١ - يُرجى ملاحظة الابتعاد تماماً عن المواضيع الشخصية إذ أنها تسبب حرجاً لأصحاب الدعوة.

٢ - يجب عدم اصطحاب أحد الأصدقاء إلى حفل غداء أو عشاء دون أن يكون مدعواً، ويُستثنى من ذلك الدعوة لحفل استقبال.. إذ يجوز ذلك بعد استئذان أصحاب الدعوة مقدماً.

عند التعارف والمصافحة يُتبع ما يلي:

١ - يجب تحية السيدات قبل الرجال.

٢ - عند تقديم شخصين لبعضهما من الأوفق تصافحهما باليد خاصة إذا كان التعارف لأول مرة، وتكون السيدة هي البادئة بمد اليد للمصافحة.

٣ - لا تجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان أو إذا كان شخص يهم بالمرور بينهما بحيث تعوق المصافحة مروره.

٤ - تقوم صاحبة الدعوة لتحية ضيوفها مهما كان جنسهم.

٥ - عند تقديم شخص كبير السن من الجنسين فمن الأوفق ذوقياً الوقوف له.

٦ - السلام باليد يجب أن يكون سهلاً ولطيفاً، فلا تمسك باليد بشدة كما لا تلمس بارتخاء، فإن ذلك يؤذي الغير، بل يجب مسك اليد المقدمة لك بطريقة عادية مع هزها بلطف ثم تركها بسهولة.

٧ - عند ترك مكان الدعوة يجب توديع الداعين بلطف ومجاملة مع إضافة كلمة شكر عن التمتع بالمأدبة أو الحفلة وعدم الإطالة في الكلام عند الباب لأن ذلك قد يكون مزعجاً للداعين لرغبتهم في العودة إلى باقي الضيوف أو لمصافحة الذين يودون الخروج بعدك.

٨ - عدم تعريف المدعوين ببعضهم قد يجعل الحفل مناسبة تعيسة للغاية بالنسبة للأشخاص الخجولين أو الغرباء.

٩ - الممثل الدبلوماسي يمتنع عن مصافحة ممثل دولة معادية لدولته أو مقطوعة العلاقات الدبلوماسية بينهما في أي حفل رسمي، وإذا توجد أحدهم في حفل رسمي أضطر للبقاء، أما في الحفلات الخاصة فعليه أن ينسحب منها.

مراسم الزيارات

١ - القادم إلى بلد يبادر بزيارة زملائه ومن هم أعلى منه مقاماً ويرسل بطاقة إلى من هم دونه.

٢ - ترد الزيارة في نفس اليوم للشخصيات الرئيسية وخلال ٢٤ ساعة للشخصيات التي تليها في الأهمية، ويكتفى بإرسال بطاقة زيارة للأدنى مقاماً.

٣ - عند زيارة رئيس الدولة يبادر الأقل أو القادم للزيارة إلى مد يده مصافحاً وتنتهي الزيارة بنهوض الرئيس من مقعده.

- **ملحوظة**

في الزيارات الرسمية تخصص بعثة شرف لاستقبال ضيف الدولة ويُقدم رئيس البعثة للزائر أعضاء البعثة ثم يقدم الزائر أعضاء وفده.

المآدب

المآدب إما حفلات لتناول (غداء - عشاء) أو دعوات لحفل استقبال.

أولاً توجيه الدعوات للغداء أو العشاء

١ - توجيه الدعوة إما تليفونياً، وفي حالة قبولها ترسل بطاقة دعوة على أن يُراعى إرسالها قبل ثمانية أيام من الموعد المحدد لها. حيث ترسل الدعوة باسم الداعي (أو الداعي وزوجته) على بطاقة دعوة خاصة مذكور فيها نوع الحفلة (غداء - عشاء - استقبال) ومناسبتها والتوقيت.

٢ - يُطلب في البطاقة الإجابة بالقبول أو الاعتذار، ويجب الإسراع بالرد حتى يتمكن صاحب الدعوة من دعوة شخص آخر في حالة الاعتذار.

وقد يحدث بعد قبول الدعوة أن يضطر الشخص إلى الاعتذار، ويُستحسن في هذه الحالة بيان السبب شخصياً لصاحب الدعوة، وأن يكون ذلك قبل موعد الدعوة بوقت كاف بقدر المستطاع، لأن ذلك يقلب كل الترتيبات ويسبب مشكلة للداعين حيث يصبح من المستحيل ملء الفراغ الناتج عن الاعتذار في وقت قصير.

٣ - يُحدد في البطاقة نوع الملبس أو الزي المطلوب الحضور به.

٤ - ترسل الدعوة باللغة الرسمية أو بإحدى اللغتين (الفرنسية أو الإنجليزية) حسب الموقف.

٥ - يُراعى في انتقاء المدعوين إلى المأدبة توافر الانسجام بينهم.

• ملحوظات

- الدعوات إلى حفلات الشاي أو الكوكتيل ترسل على بطاقات أصغر من بطاقات ولائم العشاء أو الغداء وغالباً لا يُطلب الرد فيها.

- إذا كانت الدعوة مقامة لتكريم شخص معين أو لمناسبة معينة (كالعيد الوطني لدولة ما) يُكتب ذلك في أعلى البطاقة.

الملابس

يتوقف نوع الملابس على نوع الدعوة، وعموماً يُتبع الآتي:

في دعوات الغداء وحفلات الاستقبال الصباحية Coffee Party

بالنسبة للسيدات:

- يجوز ارتداء فستان بسيط جميل أو تايير متناسق مع ملاحظة أن اللون ليس له اعتبار كبير.
- في البلاد الأجنبية القبعة واجبة للسيدات.
- لا يجوز ارتداء البلوفر.
- من الواجب ارتداء الجوارب صيفاً أو شتاءً.
- من الواجب مراعاة حمل القفاز المتناسق.
- لا يجوز ارتداء الأحذية الفضية أو المذهبة.

بالنسبة للرجال:

- لا يجوز ارتداء جاكت بلون مختلف عن البنطلون حيث من المستحسن ارتداء بدلة بلون واحد.
- يُراعى أن تكون الملابس جميعها متناسقة.. فمثلاً لا يكون الجورب أبيض والبدلة سوداء.

مواعيد الوصول

بعد إرسال البطاقات الخاصة بالدعوة سواء كانت غداء - عشاء - كوكتيل وتلقي القبول أو الاعتذار، يُراعى التالي عندما يأتي ميعاد الحفل:

١ - يُعتبر عدم المحافظة على المواعيد عيباً كبيراً في الإتيكيت، فيجب الوصول في الوقت المحدد والمدون على البطاقة أو في خلال الدقائق العشر التالية للموعد المحدد.

أما الوصول قبل الموعد المحدد فغير جائز إلا في حالات استثنائية، على أن يكون ذلك قبل الموعد بخمس دقائق على الأكثر (كأن يكون صاحب الدعوة رئيسك المباشر) كما يُستحسن عدم التأخر عن الموعد المحدد لمدة كبيرة لأن ذلك يسبب قلقاً لأصحاب الدعوة.

عموماً يمكن الحضور خلال ربع ساعة من الموعد، أما الاستقبالات فيمكن الوصول خلال النصف ساعة الأولى من الموعد.

٢ - يوضع عادة أمام حجرة الاستقبال خريطة مصغرة للمائدة تبين مكان كل مدعو على المائدة، والغرض من ذلك إرشاد كل مدعو إلى مكانه فضلاً عن معرفة الأشخاص المجاورين لكل مدعو.

٣ - يستقبل الداعي وقرينته المدعوين أمام حجرة الاستقبال، ويقف المضيف أولاً ثم تليه السيدة قرينته (يرجع ذلك إلى أن السيدة تتبع زوجها في الأسبقية خاصة إذا كان الحفل يُقام بمناسبة رسمية).

٤ - يوضع أمام كل مدعو بطاقة صغيرة تحمل أسمه وتكتب عادة بلغة أجنبية في حالة وجود ضيوف أجانب وباللغة العربية في غير ذلك.

٥ - غالباً ما توجد أمام كل مدعو قائمة للطعام Menu.

٦ - بعد استقبال الضيوف وتقديمهم لباقي الموجودين يُقدم مشروب قبل الغداء أو العشاء حيث يساعد ذلك الخجولين أو غير المجربين على بدء الحديث.

٧ - يجب عموماً تجنب الحديث في موضوع الطقس، وقد يكون الكلام عن تمثيلية أو كتاب أو مباراة بداية لا بأس بها للحديث، ومع التمرين والتجربة سيكون إيجاد مواضيع للحديث سهلة.

٨ - عند إعطاء إشارة بدء العشاء يمكن للمدعوين والذين معهم أكواب للشراب أن ينهوها ويضعوا الكأس في مكان آخر قبل الدخول إلى غرفة الطعام، كما أنه من المعتاد التدخين قبل العشاء.

الدخول إلى العشاء وترتيب المائدة

١ - يجب أن تراعى قواعد الأسبقية في العشاء الرسمي.

٢ - يقود المضيف السيدة الأولى إلى المائدة حتى يجلسها على يمينه، أما المضيفة فيرافقها الأول من الرجال ويتبعهم باقي المدعوين بحيث يرافق كل رجل السيدة التي ستجلس على يمينه وينتظر حتى تجلس ثم يجلس بجوارها.

٣ - لا يجوز وضع زوج إلى جانب زوجته أو حتى مواجهاً لها ما أمكن.

٤ - يُراعى عند ترتيب المقاعد حُسن التفاهم بين المتجاورين وتكلمهم لغة مشتركة إذا كان بعضهم من الأجانب.

٥ - لا يجوز وضع سيدة بجانب أخرى أو وضع السيدات في طرف المائدة، مع ملاحظة أن تتقدم السيدات على الآنسات ولا تستفيد الآنسات من أسبقية آبائهم.

٦ - ينبغي ملاحظة أن يكون الطعام من النوع الوطني (عموماً يُستطلع رأي الضيف قبل قدومه عن طريق سفير بلاده بمجموعة أسئلة منها أنواع الأطعمة التي يهواها أو التي لا يحبها).

بعض الملاحظات الواجب مراعاتها أثناء الطعام:

- إذا كان الداعي غير متزوج فيُعطى مكان الشرف إلى كبرى المدعوات.
- لا يجوز وضع زوج إلي جانب زوجته أو حتى مواجهاً لها ما أمكن ذلك، ويُراعى عند ترتيب المقاعد حُسن التفاهم بين المتجاورين وتكلمهم لغة مشتركة إذا كان بعضهم من الأجانب.
- يقدم الرجل نفسه إلى السيدة بجانبه ويبدأ هو بالحديث.
- على السيدة أن تجامل جيرانها من الرجال بالتحدث إليهم وأن تظهر اهتمامها بحديث الغير.
- من المستحسن دائماً التحدث فيما يهم الغير.

- بمجرد الجلوس على المائدة تفرد الفوطة بعد وضع الخبز على الجانب الأيسر للطبق إن وجد داخل الفوطة (عادة يوجد على كل مائدة طبق الخبز) وتوضع الفوطة على الرجلين ولا يجوز إطلاقاً وضعها في الرقبة أو على المائدة أو في الصديري.
- يجب قراءة قائمة الطعام الموضوعة على يسار طبق الطعام ودراستها بدون خجل حيث أنها موضوعة لذلك، حتى تعلم الأطباق التي ستقدم إليك و ما يمكن قبوله أو رفضه منها، ولو أنه من الأفضل عدم رفض أحد الأطباق بل يمكن أخذ كمية صغيرة منه حتى لا تحرج المضيف وحرمه.

سكينة الفاكهة

شوكة الحلو

ملعقة الحلو

ملعقة الشوربة سكينة اللحم **الطبق** شوكة اللحم شوكة السمك

سكينة السمك

توضع الملاحات بين كل أثنين أو ثلاثة

<u>قائمة طعام</u>

عشاء

حساء

سمك

لحوم أو طيور

خضروات

سلطة

الحلوى

قهوة - شاى

نموذج دعوة غذاء / عشاء

فلان و حرمه

يتشرفان بدعوة ....

إلى تناول طعام الـ .... يوم .... الساعة ....

نرجو الرد

العنوان ....

الملابس ....

نموذج دعوة حفلة عقد قران أو زواج

فلان الفلانى

يتشرف بدعوتكم لحضور عقد قران كريمته

الأنسة فلانه الفلانى

إلى

السيد/ فلان الفلانى

فى فندق ....

يوم .... الساعة ....

نرجو الرد

تليفونيا .... برقيا (العنوان) ....

عند الإعداد لمأدبة غداء أو عشاء يُلاحظ التالي:

- تعد قائمة بأسماء المدعوين ويُلاحظ أن تكون الأسماء ثلاثية منعاً للخلط، كذلك يُسجل أمام كل اسم الصفة التي يحملها صاحبها وتراعى الأسبقية في القائمة بحيث يكون أقدم المدعوين على رأس القائمة واحدثهم في ذيل القائمة.
- تعد قائمة أخرى بالأسبقية للضيوف.
- ترص الموائد بنظام التداخل وحسب الأسبقية بالكيفية التي سيرد ذكرها فيما بعد، وذلك بعد أخذ القبول والاعتذار للمدعوين القائمين وبعد رفع الاعتذارات منها. ثم ترسل الدعوة بحيث تشمل:

  - اسم الداعي
  - اسم المدعو
  - مناسبة إقامة الحفل
  - المكان الذي يُقام فيه الحفل
  - الموعد المحدد للحضور
  - التاريخ

وقد يتصادف وجود بيانات أخرى في الدعوة مثل طريقة الوصول وتكتب بخط أصغر في الركن الأيمن أسفل بطاقة الدعوة، وفي الركن الأيسر يُكتب رقم التليفون لتلقي الرد.

الانصراف

يُستأذن الضيوف بعد نهاية الحفل في الانصراف حيث يُراعى ما يلي:

١ - ينصرف ضيف الشرف وحرمه أولاً: الأكبر مقاماً (بقدر الإمكان) أو بمعنى أقدم المدعوين عادة يكون البادئ في الاستئذان.

٢ - لا داعي لمصافحة الجميع قبل الانصراف بل تكفي انحناءة مع ابتسامة مع شكر أصحاب الدعوة بكلمات رقيقة أثناء مصافحتهما، مع مراعاة

عدم إطالة الحديث مع أصحاب الدعوة عند الإنصراف إذ قد يؤدي ذلك انشغال المضيف وحرمه عن ضيوفهم لفترة طويلة.

٣ - على المضيف أن يوصل الضيوف إلى الباب، وان أمكن يراعى وجود شخص لتوصيلهم للمصعد أو للسيارة.

٤ - لا يعطى بقشيش لخدم المنزل.

ترتيب الموائد

يتوقف شكل الموائد ونظامها في الحفلات المختلفة على العاملين الآتيين:

١ - عدد المدعوين

٢ - شكل القاعة التي سيقام بها الحفل

ففي الدعوات محددة العدد تكون المائدة إما مستطيلة أو بيضاوية أو مستديرة، أما في الدعوات الكبيرة فتعد المائدة على شكل حدوة حصان أو شكل مشط. ويحدد مكان صاحب الدعوة في منتصف المائدة وفي مواجهة الباب الرئيسي أو النوافذ إذا كان الباب جانبياً.

ويتبع الآتي في ترتيب الموائد المختلفة:

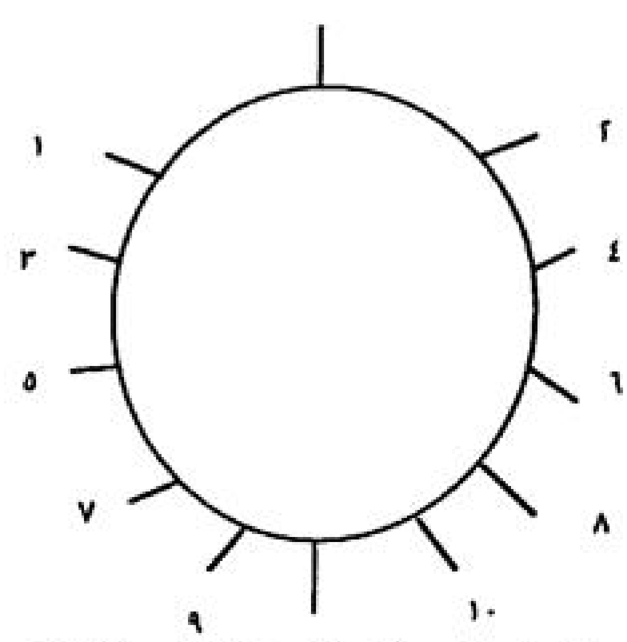
١ - إذا كانت المأدبة محدودة العدد وقاصرة على الرجال ولا يوجد ضيف شرف:

يُرتب المدعوون حسب أسبقيتهم على يمين ويسار الداعي كما في الرسم.



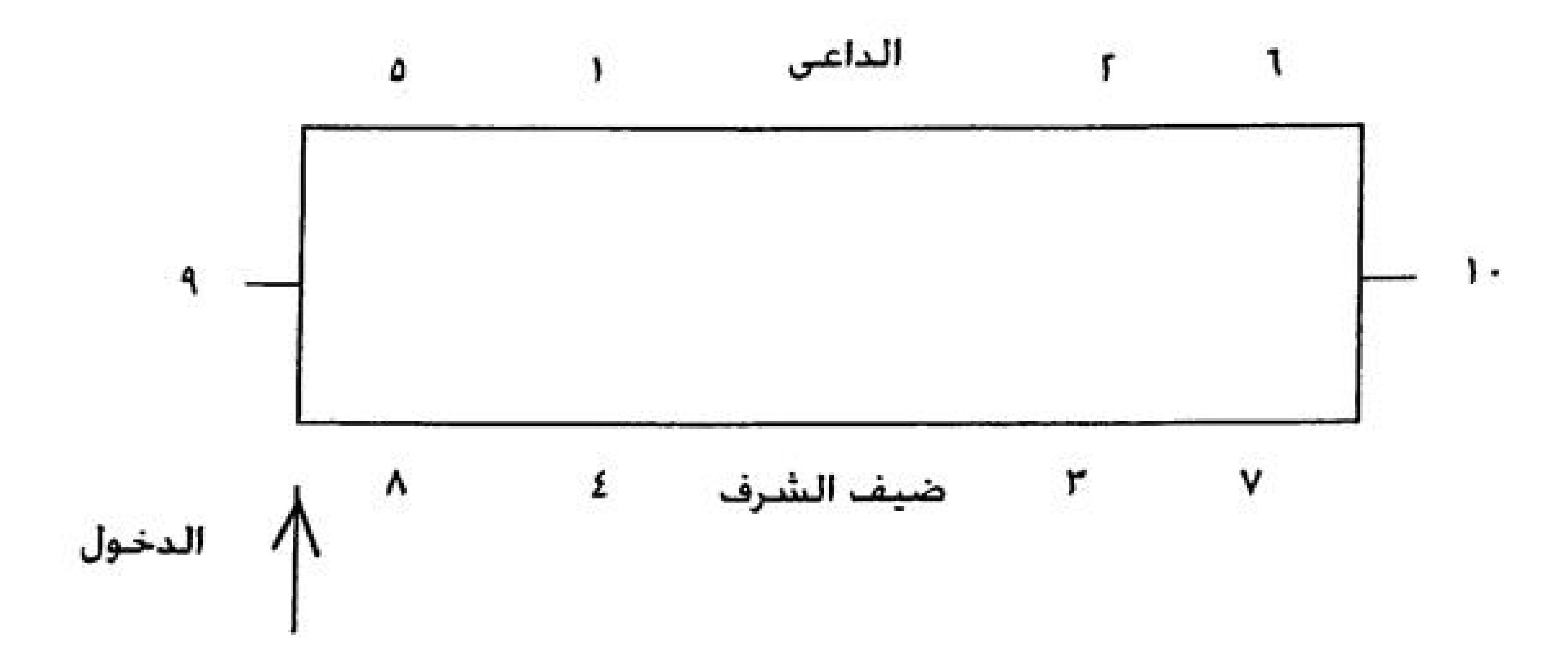
ويُراعى بقدر الإمكان عدم وضع احد المدعوين أمام الداعي، إذ أن هذا المكان عادة ما يكون لضيف الشرف.





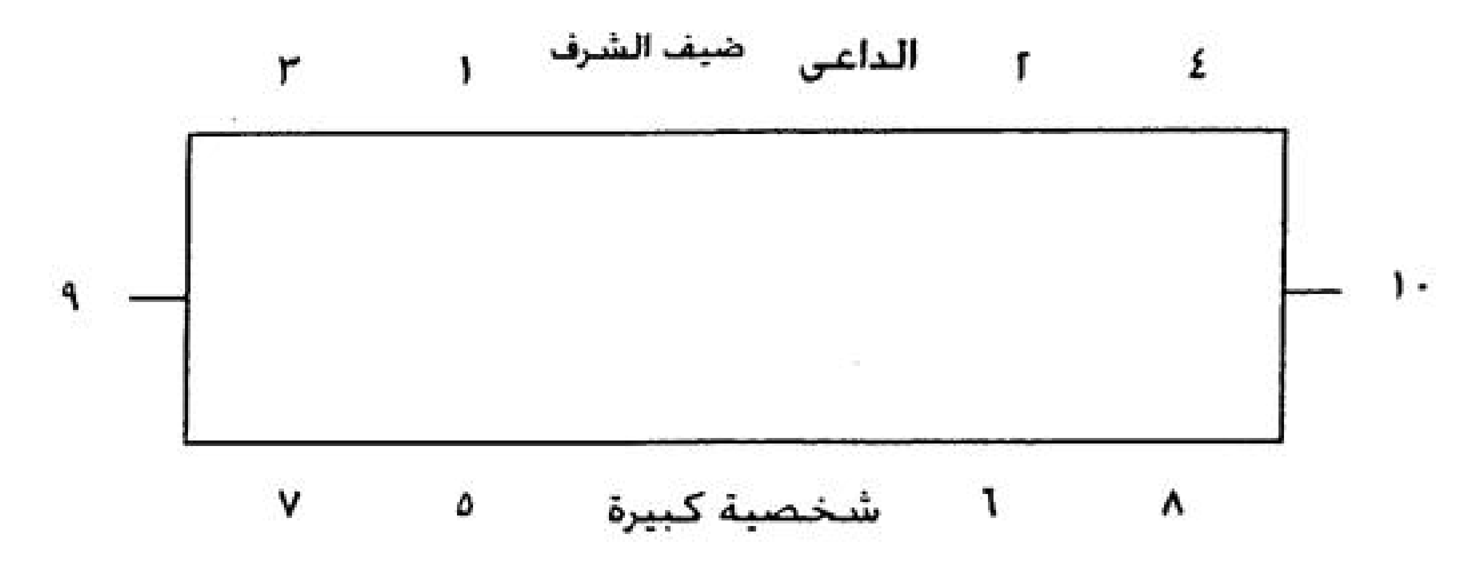
٢ - إذا كانت المأدبة قاصرة على الرجال وأقيمت تكريماً لشخص معين:

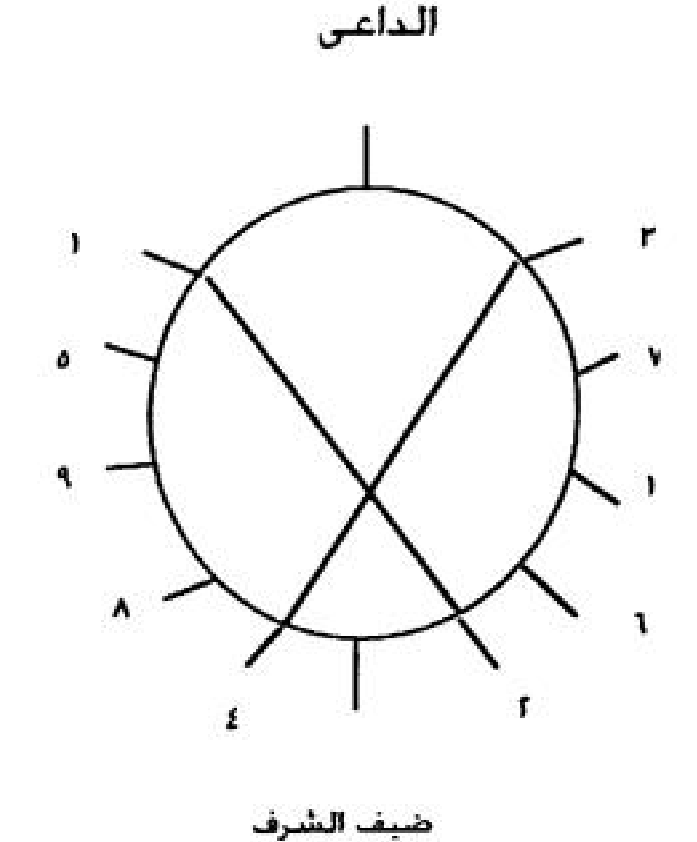
في هذه الحالة يوضع ضيف الشرف أمام الداعي (أو على يمينه) ويتوقف هذا على وجود شخصية كبيرة المقام تعادل درجة الداعي أو تعلو عليه بين المدعوين، فإذا لم يوجد مثل هذا الشخص يوضع ضيف الشرف أمام الداعي ثم نبدأ بترتيب المدعوين حسب أسبقيتهم كما في الرسم.

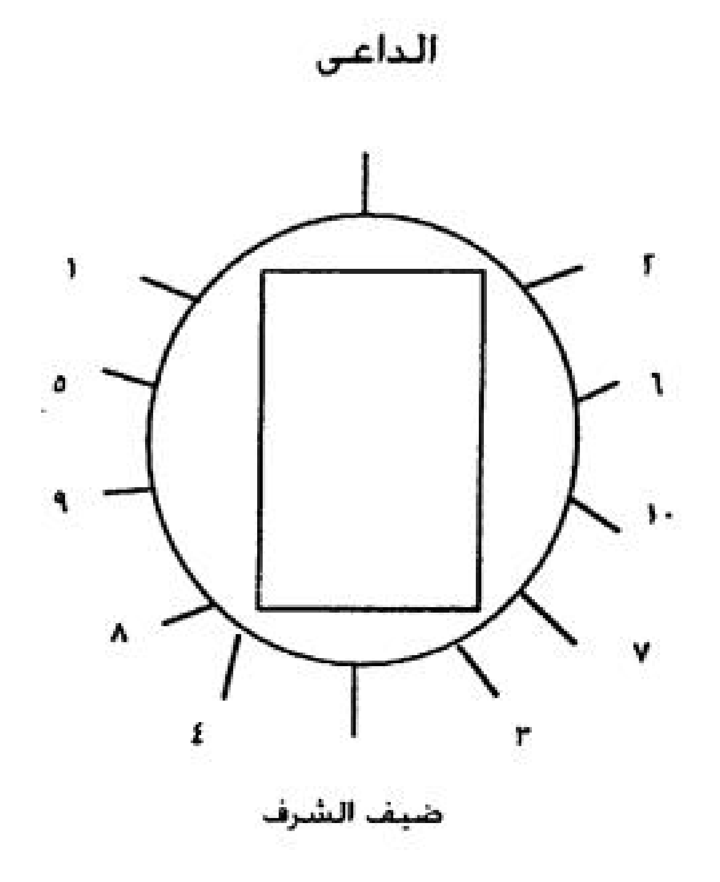


• **ملحوظة:**

يُلاحظ دائماً في الموائد ا لمستطيلة أن يكون عدد المدعوين على كل ضلع فردياً حتى يكون على جانبي الداعي عدد زوجي وعلى جانب الضيف عدد زوجي أيضاً (مائدة متوازنة). أما إذا كان ضمن المدعوين شخصية كبيرة المقام تعادل درجة الضيف أو تعلو عليه فتوضع هذه الشخصية أمام الداعي ويوضع الضيف على يمين الداعي، ثم يوضع المدعوون ابتداءً من يسار الداعي إلى يمين الشخصية الكبيرة ثم إلى يسارها ثم من يمين ضيف الشرف وهكذا.







٥ - إذا كانت المأدبة تضم عدد كبيراً يتجاوز المائة:

يتم ترتيب المائدة على شكل المشط.

٧ ٥ ٣ ١ الضيف الداعى ٢ ٤ ٦ ٨

١٤		١٣	١٠		٩	١٢		١١
٢٠		١٩	١٦		١٥	١٨		١٧
٢٦	٣	٢٥	٢٢	١	٢١	٢٤	٢	٢٣
٣٢		٣١	٢٨		٢٧	٣٠		٢٩
٣٨		٣٧	٣٤		٣٣	٣٦		٣٥

ملاحظات عامة عن المائدة المشط:

تحدد أسبقية الموائد التي أمام المائدة الرئيسية كما يلي:

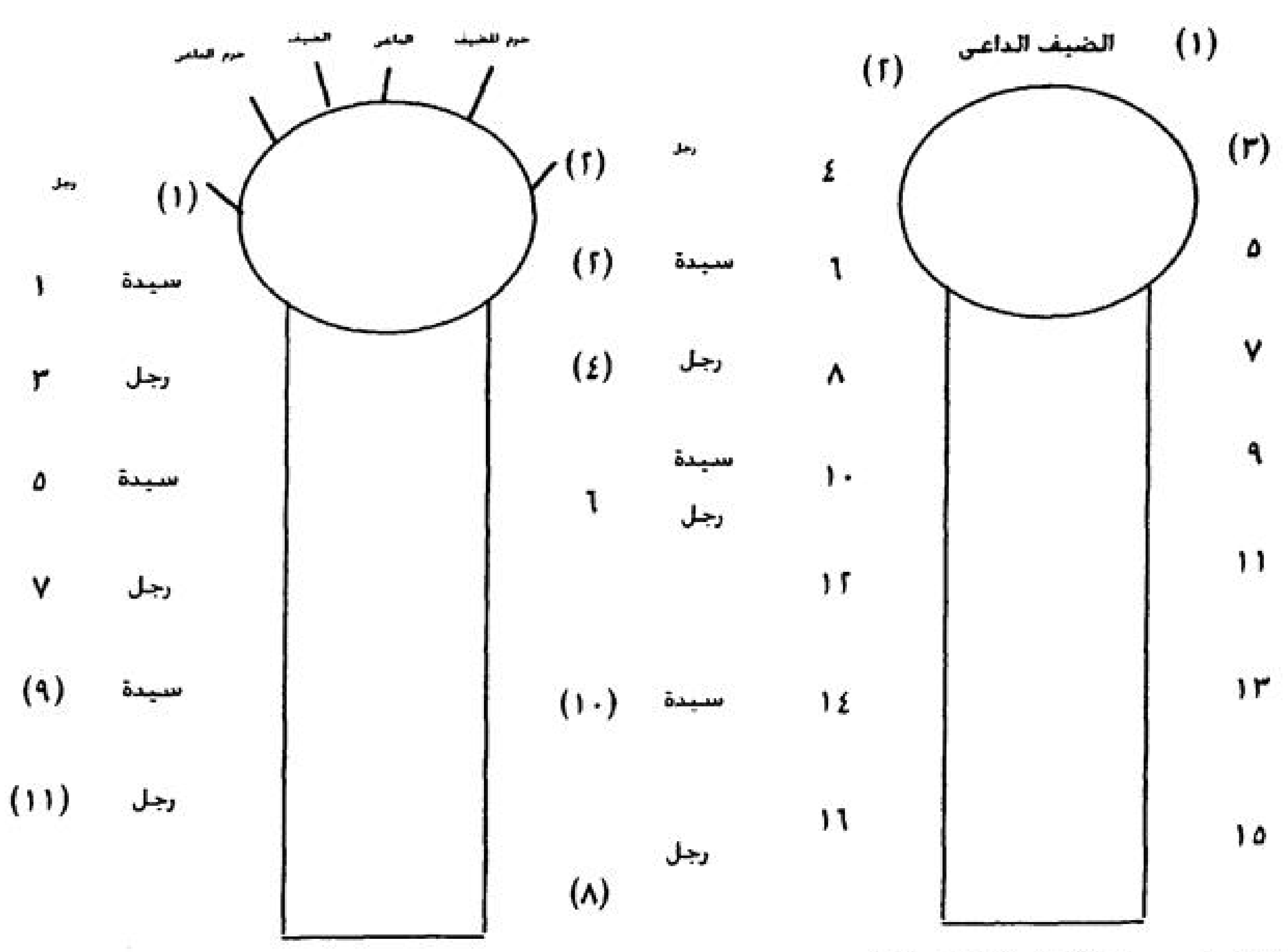
١ - المائدة الأولى هي التي توجد أمام الداعي

٢ - المائدة الثانية على يمين الداعي

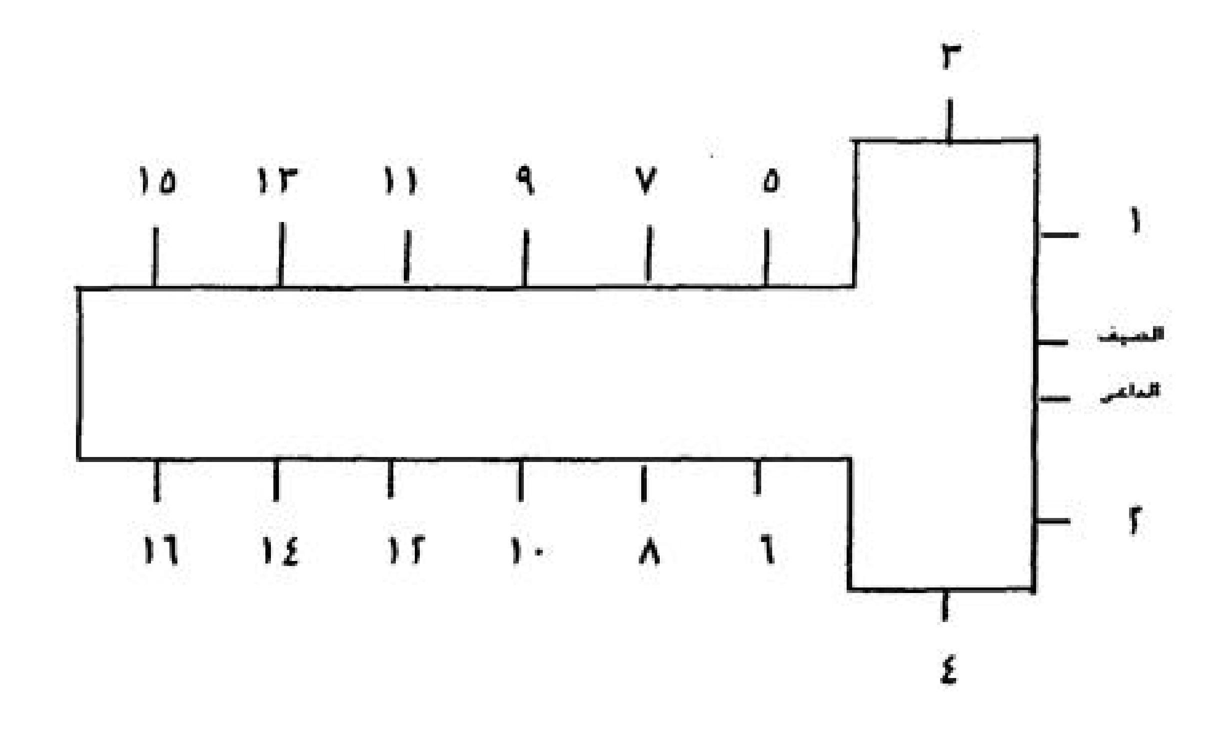
٣ - المائدة الثالثة على يسار الداعي

٤ - بعض الموائد الأخرى:

- المائدة المفتاح



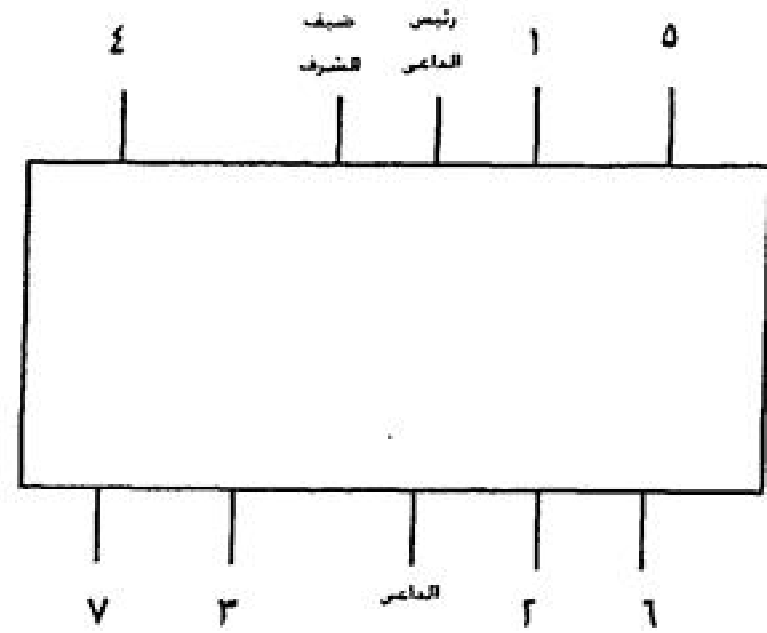
- المائدة حرف T قليلة الاستخدام:



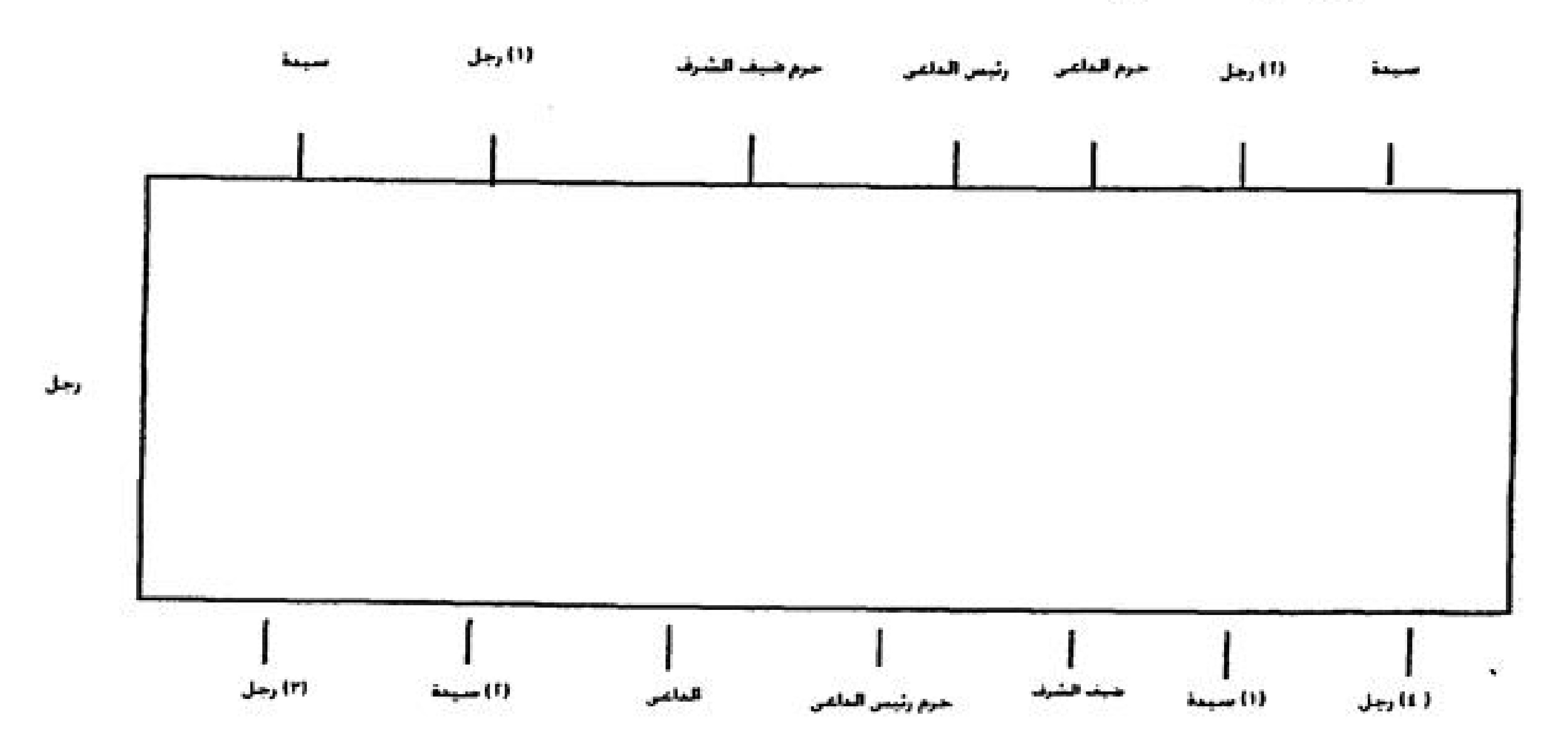
في حالة دعوة أي شخص لرئيسه أو أحد كبار الشخصيات:

تتبع القواعد التالية في هذه الحالة:

١ - إذا كانت الدعوة قاصرة على الرجال فيترك الداعي مكانه لرئيسه أو للشخصية الكبيرة، ويحدد مكان الداعي أمام رئيسه على أن يجلس ضيف الشرف على يمين رئيس الداعي (أو يأخذ الداعي أسبقيته الطبيعية).



٢ - إذا كانت الدعوة تشمل السيدات فيترك الداعي وحرمه مكانهما لرئيسه وحرمه، ويحدد مكان ضيف الشرف على يمين حرم رئيس الداعي ومكان الداعي على يسار حرم رئيسه وقرينة الداعي على يسار رئيس الداعي.



قاعدة التداخل

في حالة تكريم ضيف أجنبي يُفضل أن يُحاط بأهل الدولة على جانبيه بقدر الإمكان مع مراعاة الأسبقية.

وتراعى الأسبقية في المأدبة التي يدعو إليها أجانب أهل الدولة بحيث يجلس أجنبي وبجواره شخص من أهل الدولة ثم أجنبي ثم آخر من أهل الدولة وهكذا.. حتى لو اضطررنا لعدم التمسك المطلق بالأسبقية حتى تتفادى جلوس أهل الدولة بجوار بعضهم البعض أو أجانب بجوار بعضهم.

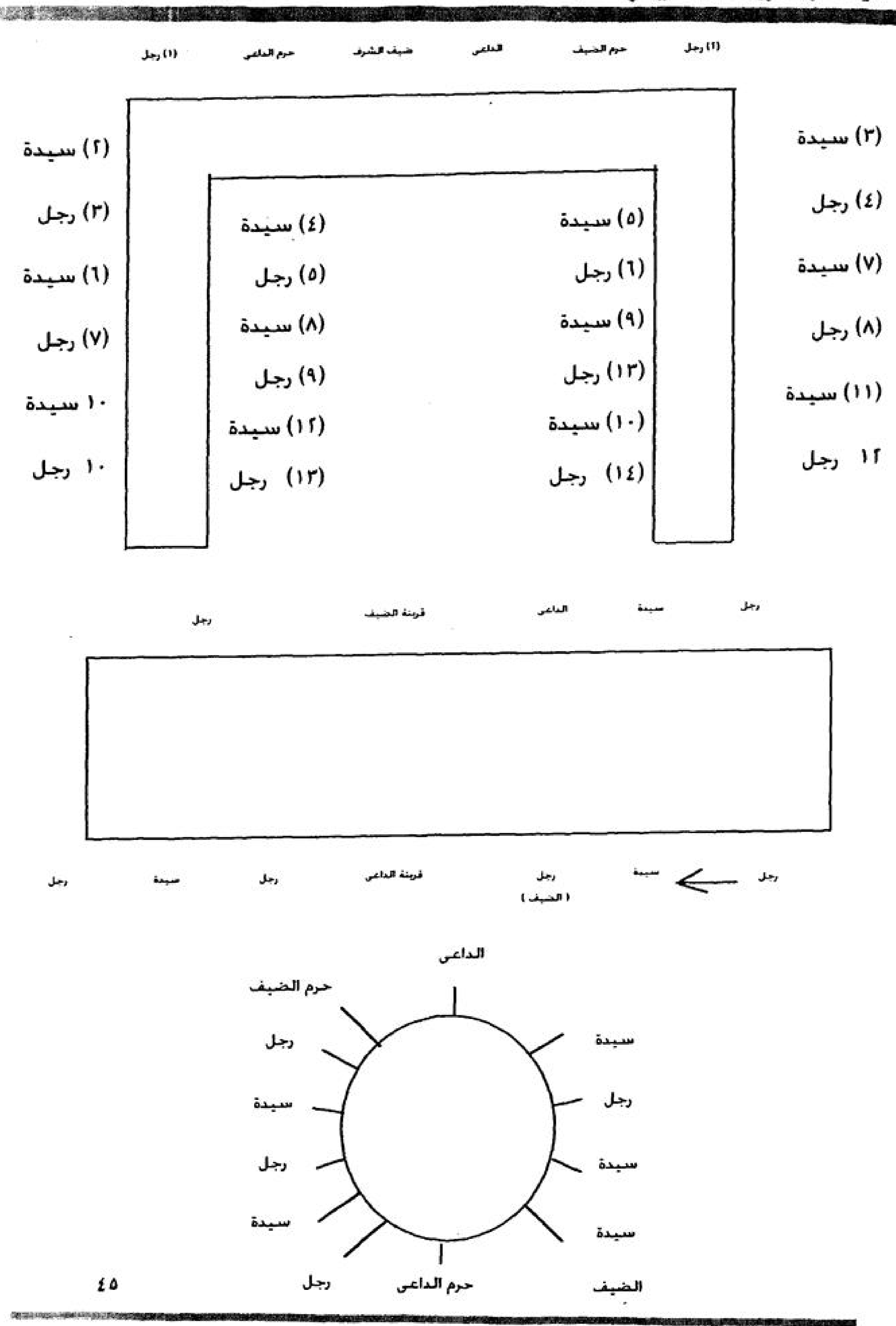
وفي هذه الحالة يُكتفى بالبدء بتطبيق الأسبقية المطلقة بالنسبة لأول الضيوف ثم تراعى قاعدة التداخل، وفي هذه الحالة يترك صاحب الدعوة مكانه لمن هو أعلى منه ويأخذ أسبقيته العادية بين الحاضرين.

٤ - إذا كانت المأدبة تضم عدداً كبيراً من الرجال والسيدات:

يكون ضيف الشرف على يمين الداعى وتكون قرينة الضيف على يسار الداعى، وتكون قرينة الداعي على يمين ضيف الشرف، ثم يوزع بقية المدعوين بالأسبقية.

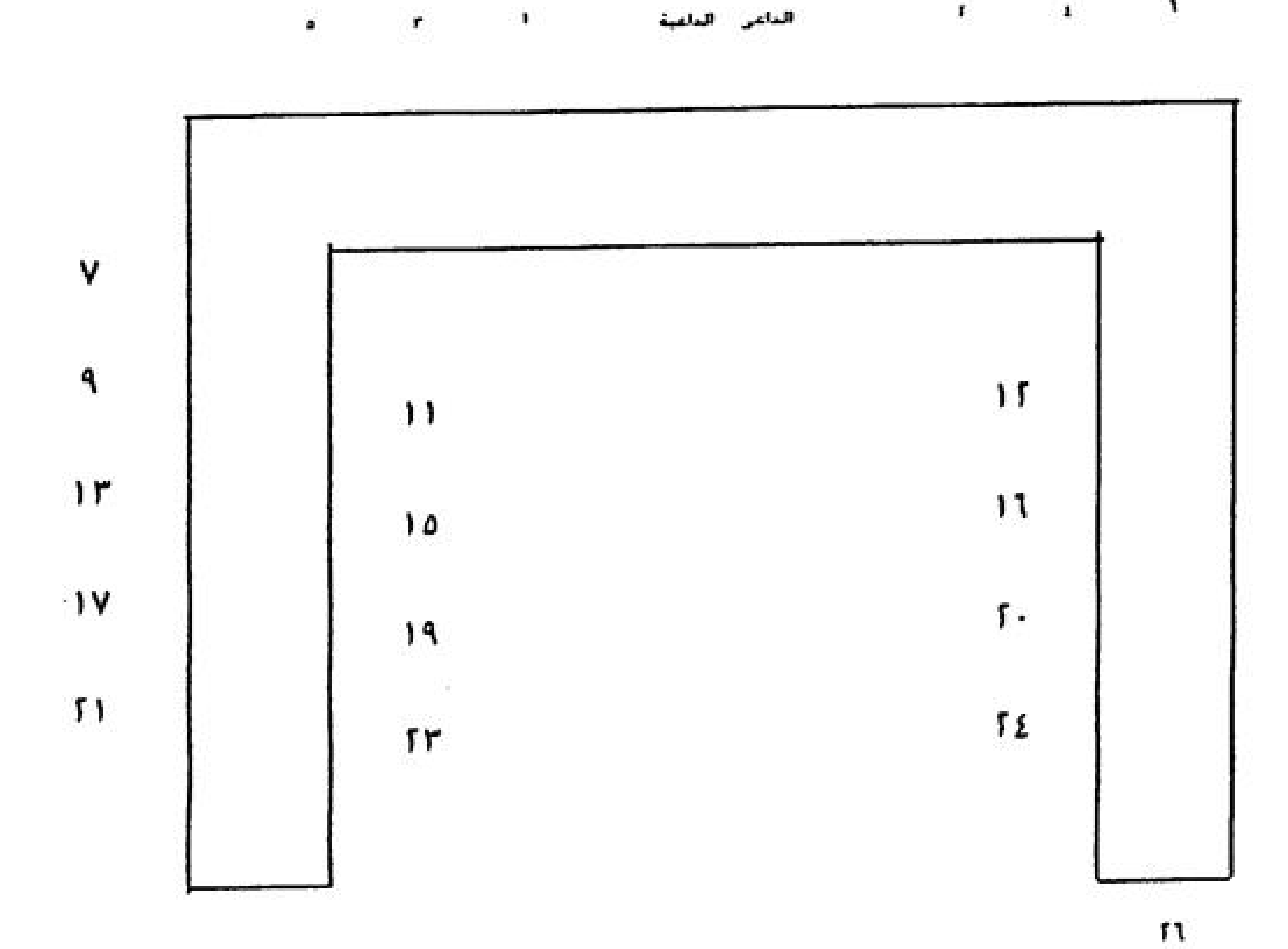
• ملحوظة:

إذا كان الداعي والداعية أقدم (كأن يكون رئيس الجمهورية وحرمه) والمدعو رئيس وزراء وحرمه يُراعى أن يكون الداعي وعلى يمينه الداعية وعلى يسار الداعي حرم الضيف وعلى يمين الداعية الضيف.


(٢) رجل
حرم الضيف
الداعي
ضيف الشرف
حرم الداعي
(١) رجل
(٣) سيدة
(٤) رجل
(٧) سيدة
(٨) رجل
(١١) سيدة
١٢ رجل
(٥) سيدة
(٦) رجل
(٩) سيدة
(١٣) رجل
(١٠) سيدة
(١٤) رجل
(٤) سيدة
(٥) رجل
(٨) سيدة
(٩) رجل
(١٢) سيدة
(١٣) رجل
(٢) سيدة
(٣) رجل
(٦) سيدة
(٧) رجل
١٠ سيدة
١٠ رجل
رجل
سيدة
الداعي
قرينة الضيف
رجل
رجل
سيدة
رجل
(الضيف)
قرينة الداعي
رجل
سيدة
رجل
الداعي
حرم الضيف
سيدة
رجل
رجل
سيدة
سيدة
رجل
سيدة
سيدة
سيدة
الضيف
حرم الداعي
رجل

في حالة عدم وجود ضيف الشرف وحرمه:

في هذه الحالة يتم توزيع المدعوين يمين ويسار الداعي والداعية إذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان كالتالي:



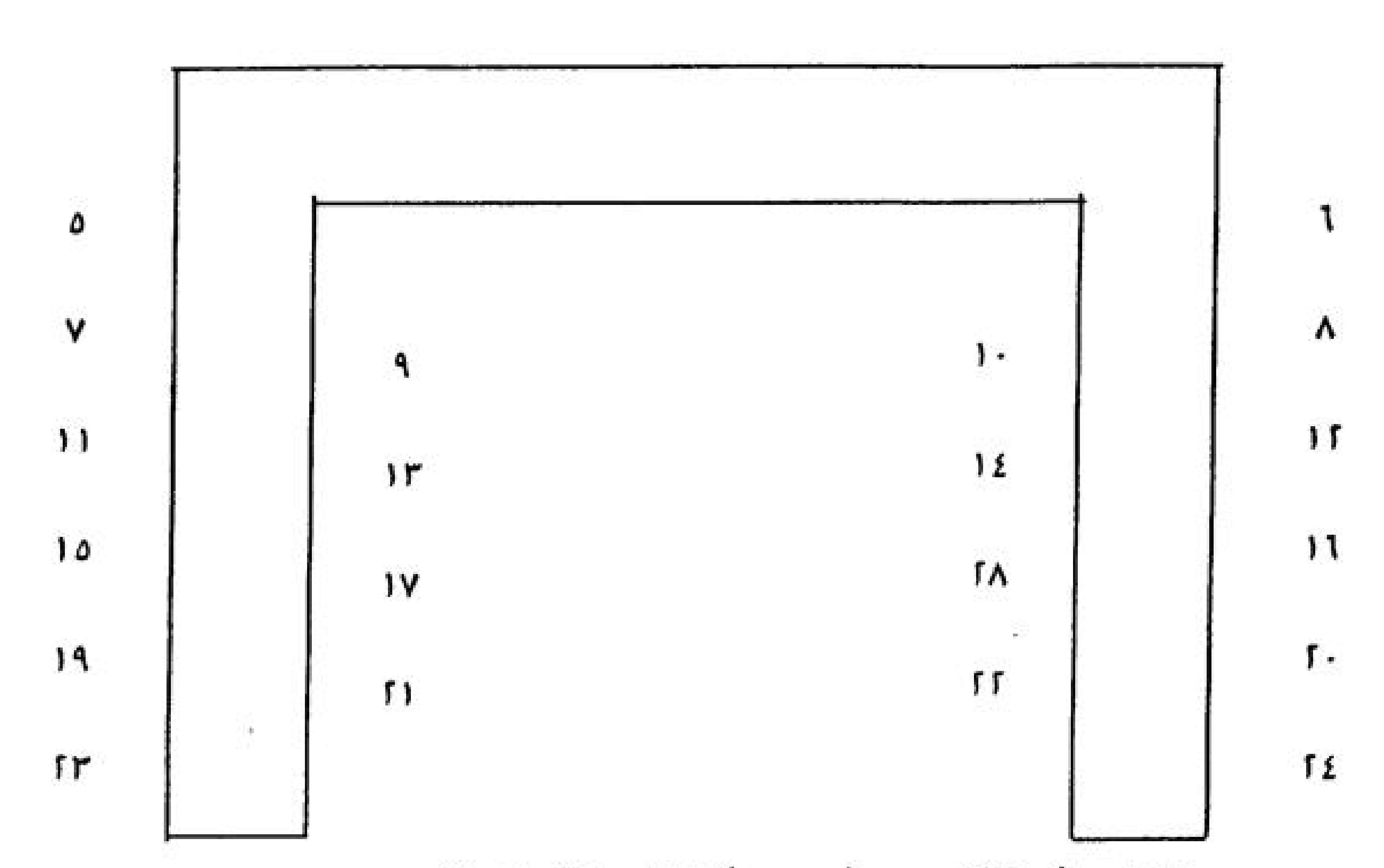
- **ملاحظة:**

إذا تصادف عند ترتيب المدعوين على المائدة أن وجدت سيدة بجانب زوجها فتتبع إحدى الطريقتين:

١ - يتم تقديم أسبقية زوجها على من يسبقه من الرجال

٢ - تؤخر زوجته على السيدة اللاحقة لها

المائدة على شكل حدوة الحصان:



٥ - إذا كانت المأدبة تضم عدداً محدوداً من السيدات والرجال:

نجلس قرينة الداعي أمام قرينها في حين تجلس قرينة ضيف الشرف على يمين الداعي، ويوضع ضيف الشرف على يمين قرينة الداعي، ثم يوزع باقي المدعوين يمين ويسار الداعي والداعية حسب الأسبقية على أن يُراعى بقدر الإمكان:

١ - ألا تجلس سيدة بجوار زوجها

٢ - ألا توضع سيدة في نهاية المائدة

٣ - ألا تجلس سيدة بجوار سيدة أخرى

٤ - يُراعى بقدر الإمكان ألا تجلس سيدة في مواجهة زوجها

٥ - يُراعى أن تجلس قرينة الداعي في مواجهة باب دخول الطعام لتتمكن من إبداء أي ملاحظة لمعاوني الخدمة دون أن يشعر أحد

بطاقات الزيارة

أنواع بطاقات الزيارة:

للشكر - للتهنئة بالعيد - للتعزية - للسفر أو الوداع - للتعارف - للاطمئنان على الصحة.

مراسم بطاقات الزيارة:

١ - يُعتبر إرسال البطاقة بمثابة زيارة شخصية

٢ - يُستحسن ترك البطاقة شخصياً ويجوز إرسالها بواسطة رسول خاص

٣ - عادة ترك البطاقة تكاد تتلاشى في المناسبات المختلفة الرسمية، ولكنها غالباً تستخدم عند إرسال هدايا أو زهور في المناسبات كالأفراح والسؤال عن المرضى مع كتابة كلمات مناسبة عليها

٤ - يجب إرسال الشكر كتابة أو تليفونياً عند وصول بطاقة في مناسبة من المناسبات، ويكون ذلك في اليوم التالي أو في أقرب وقت ممكن.

٥ - تكون البطاقة بصفة عامة مطبوعة طبعاً جيداً وطبقاً لأحدث نموذج من حيث الشكل والحجم، وأحياناً تكون بطاقات السيدات أصغر من بطاقات الرجال .. وقد تكون أكبر.

وعادة يكون لدى الأسرة أربعة أنواع من البطاقات:

١ - بطاقة باسم الزوج وصفته (للمناسبات الرسمية)

٢ - بطاقة باسم الزوج فقط بدون صفته (للمناسبات الشخصية أو العائلية)

٣ - بطاقة باسم الزوجة (حرم فلان وليس أسمها شخصياً)

مواعيد إقامة الحفلات

حفلات الاستقبال:

من ٦ إلى ٨ مساءً شتاءً

من ٧ إلى ٩ مساءً صيفاً

حفلات الشاي:

الساعة ١١ صباحاً إذا كانت حفلة نسائية

الساعة ٥ شتاءً

الساعة ٦ صيفاً

حفلات الغذاء:

الساعة ١,٣٠ ظهراً شتاءً

الساعة ٢,٣ ظهراً صيفاً

حفلات العشاء:

الساعة الثامنة مساءً شتاءً

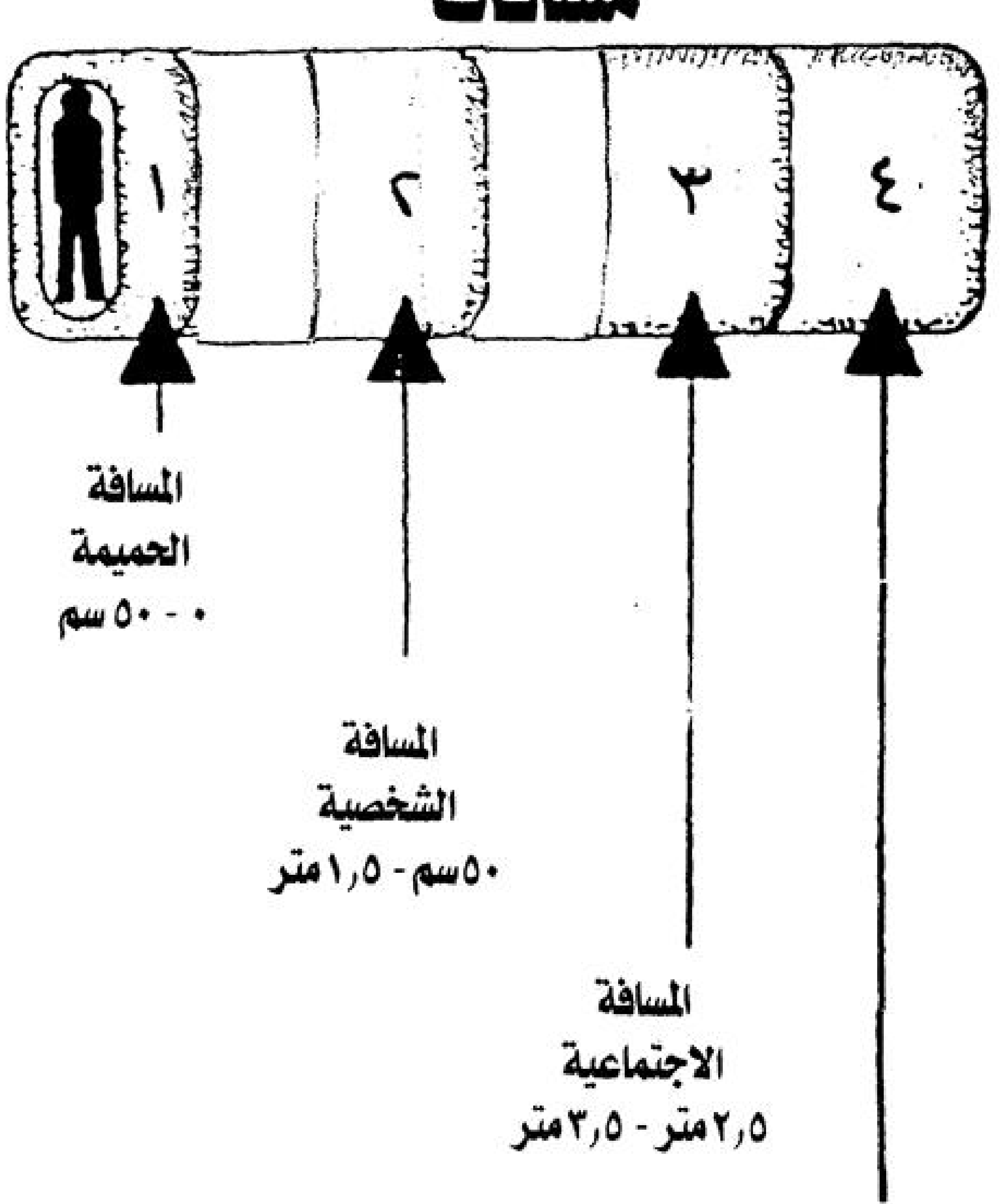
الساعة التاسعة مساءً صيفاً

الموائد الرسمية

- مأدبة غداء
- مأدبة عشاء
- إفطار شهر رمضان
- حفلات الشاي

ملحق خاص بآداب التحية والمصافحة

"مسافات"



المسافة
الجماهيرية
أكثر من ٣,٥ متر

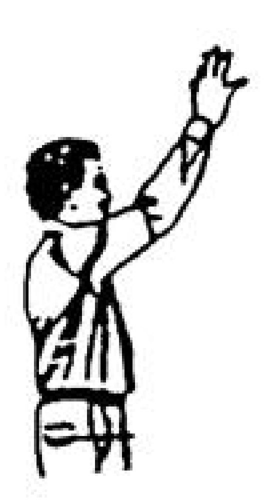
أنماط التحية

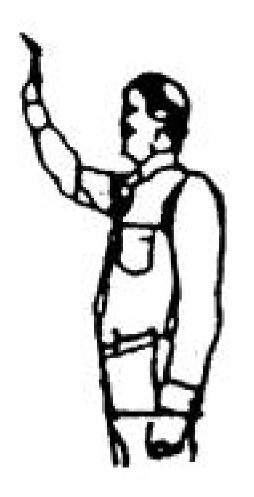


تحية الألفة
في
المسافة الشخصية

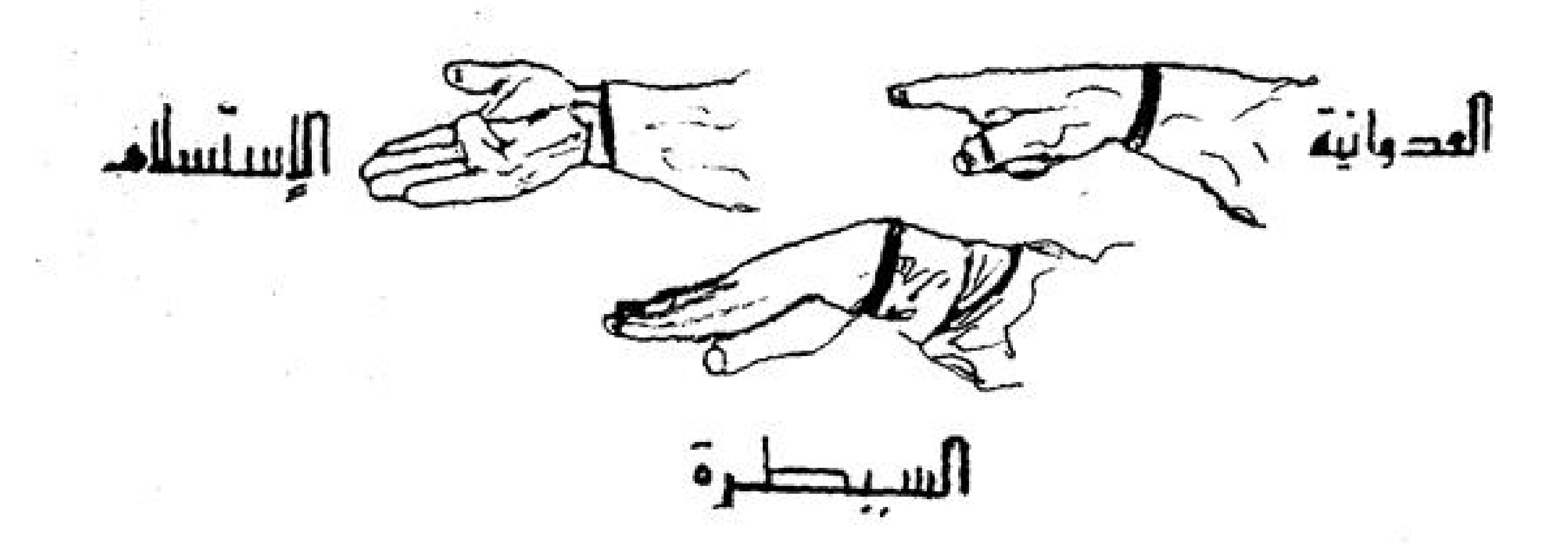
تحية الكلفة
في
المسافة الاجتماعية

تحية الغربة
في
المسافة الجماهيرية

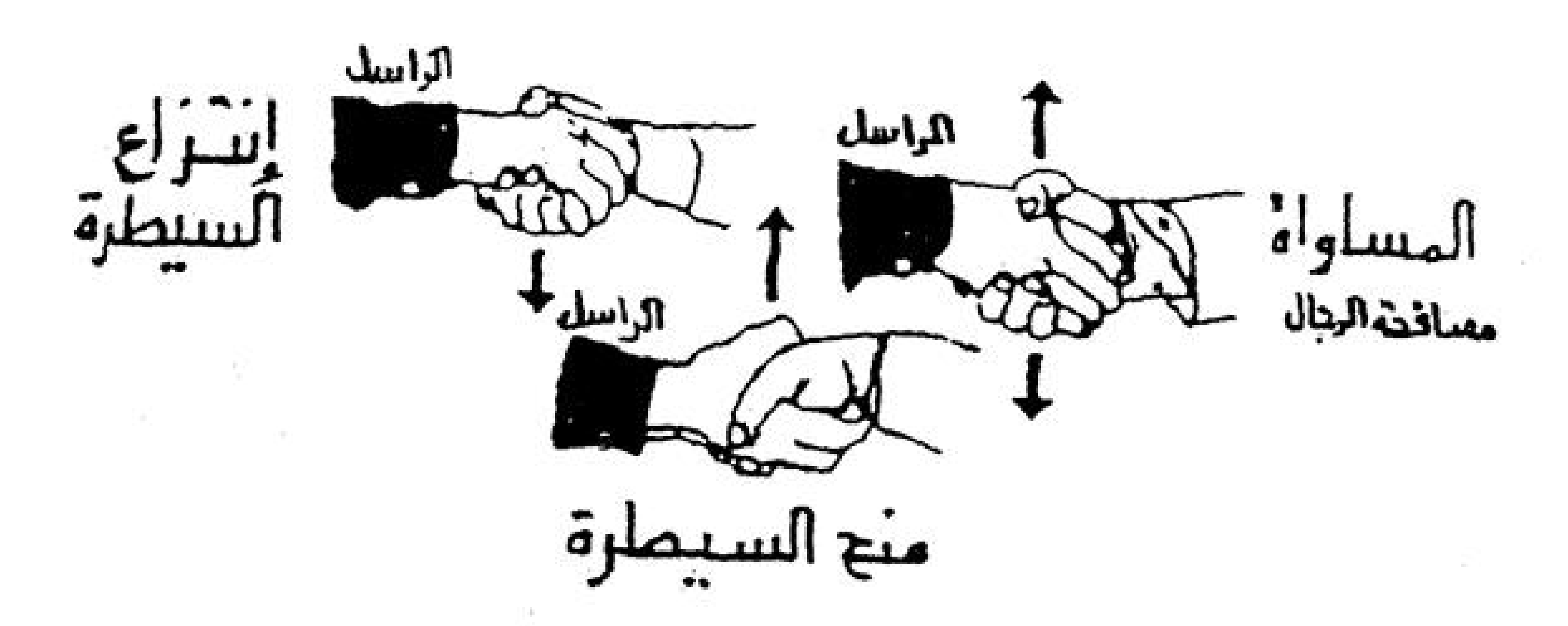




لغة الكف



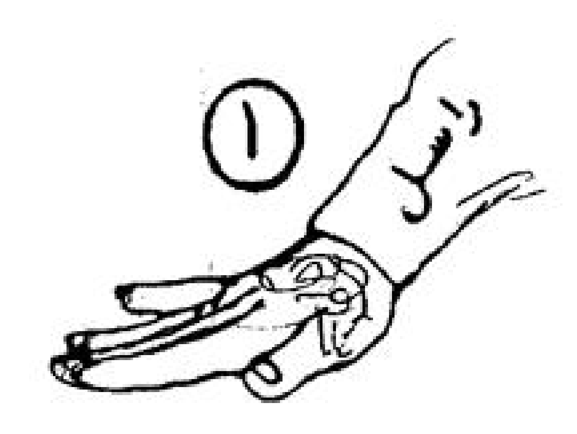
لغة المصافحة

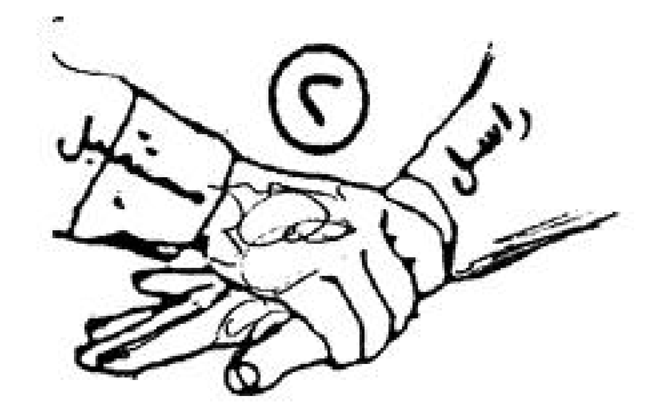


أنماط المصافحة

المصافحة المسيطرة:

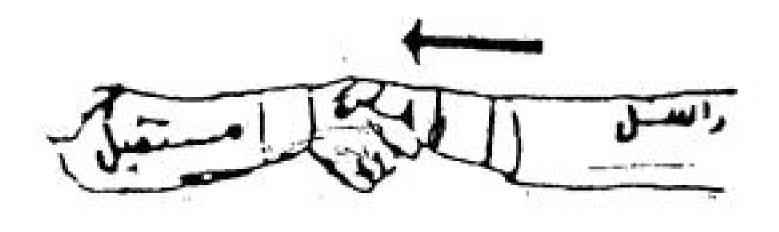
١) إذا استقبلت بمصافحة مسيطرة
٢) لبي المصافحة بيد مسيطرة





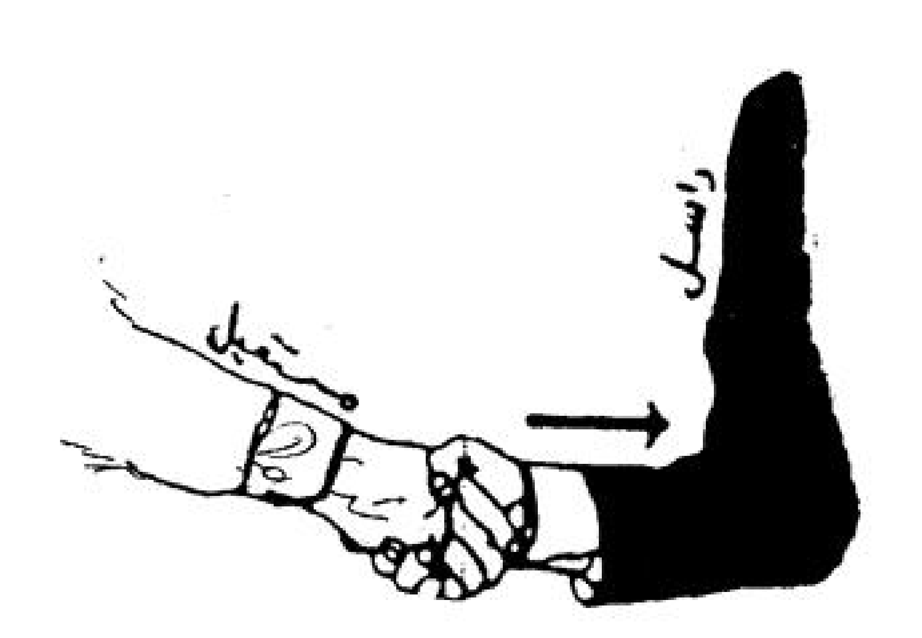
المصافحة الدافعة:

إتجاه دفعي من الراسل يستهدف إبقاء المستقبل خارج المصافحة الحميمة

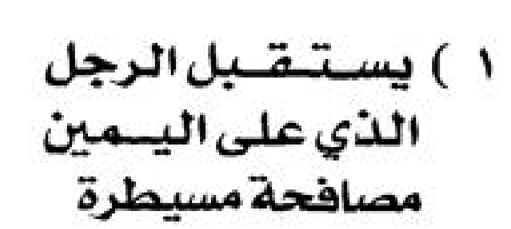


المصافحة الساحبة"

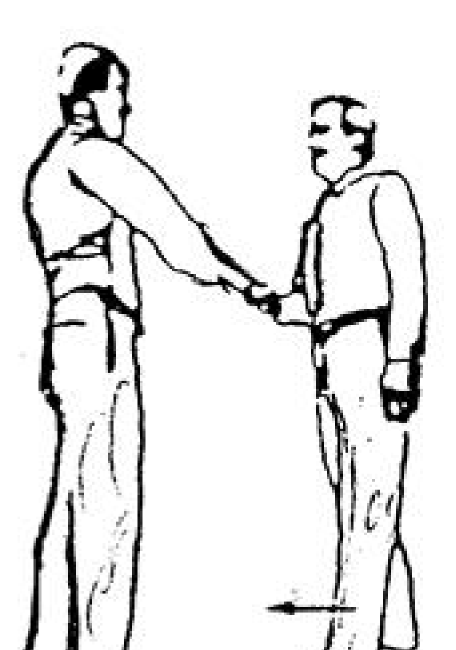
قد تعني أن الراسل لا يشعر بالأمان إلا داخل منطقته الحميمة
كما قد تعني صغر المنطقة الحميمة للراسل، وبالتالي تصرفه طبيعي



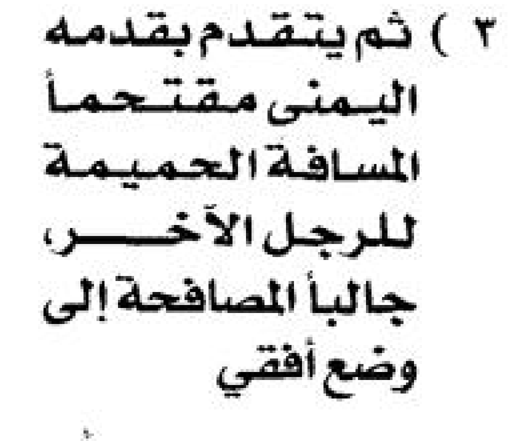
كيف تعامل المصافحة المسيطرة؟



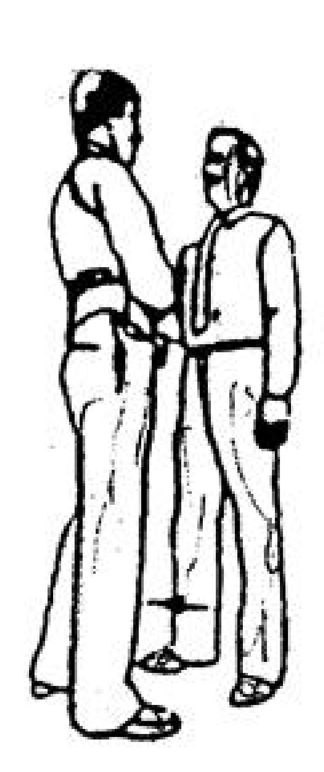
١) يستقبل الرجل الذي على اليمين مصافحة مسيطرة



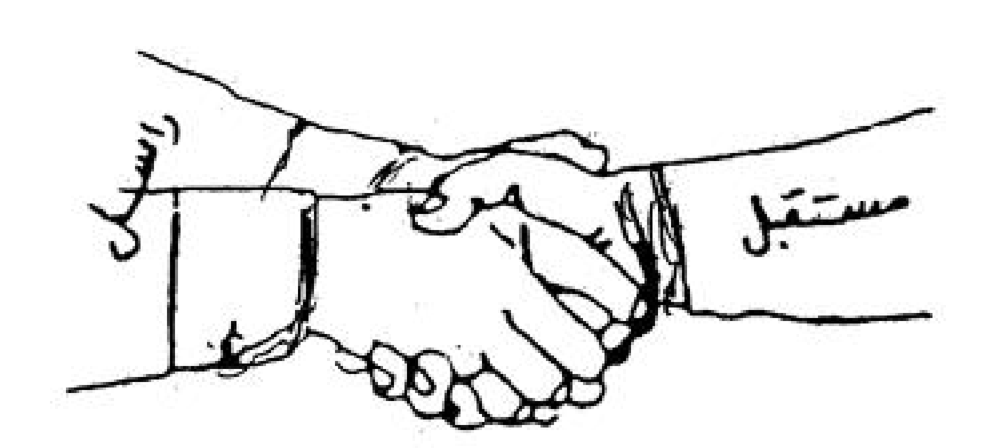
٢) إنه يستجيب للمصافحة.. ولكنه يتقدم خطوة بقدمه اليسرى

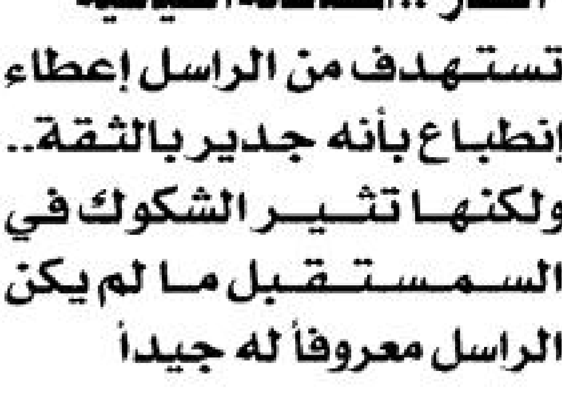


٣) ثم يتقدم بقدمه اليمنى مقتحماً المسافة الحميمة للرجل الآخر، جالباً المصافحة إلى وضع أفقي



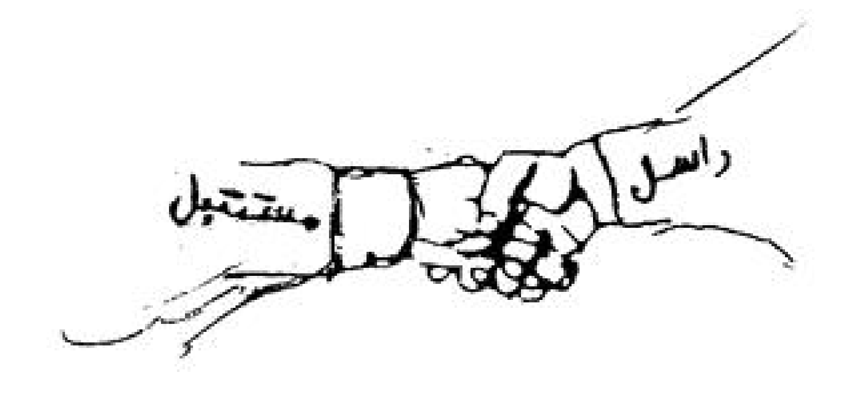
أنماط المصافحة





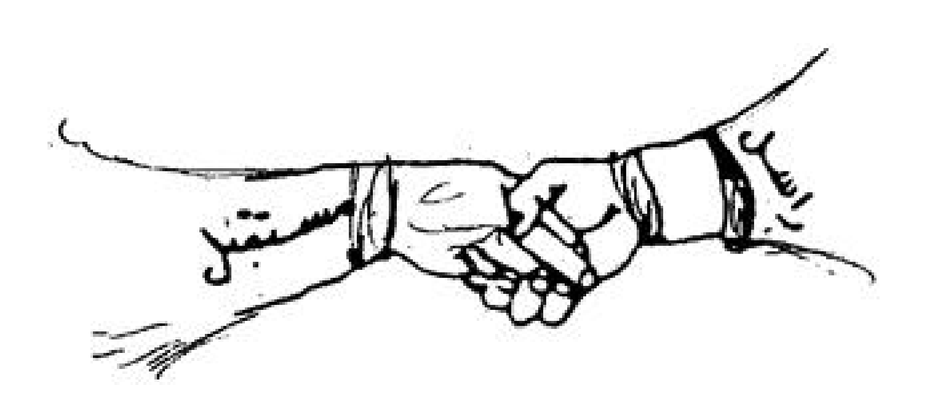
"القفاز".. المصافحة السياسية

تستهدف من الراسل إعطاء إنطباع بأنه جدير بالثقة.. ولكنها تثير الشكوك في المستقبل ما لم يكن الراسل معروفاً له جيداً



ساحق الأصابع

العلامة المميزة للراسل العدواني.. لا يوجد دفاع ضدها، اللهم إلا إبداء الامتعاض الشخصي



مصافحة الأصابع

إتجاه دفاعي من الراسل يستهدف إبقاء المستقبل خارج المسافة الحميمة، إلا أن الراسل يتميز بضعف الثقة في نفسه.

المصافحة المزدوجة

تستهدف إظهار الإخلاص للمستقبل. يستخدم الراسل يده اليسرى لإرسال مشاعره الإضافية للمستقبل، والتي يتناسب عمقها مع مدى ارتفاع يده اليسرى علي الذراع الأيمن للمستقبل.



إمساك الرسغ



إمساك الكوع

تمثل اليد اليسرى للراسل غزواً للمنطقة الحميمة للمستقبل

المصافحة المزدوجة



إمساك أعلى الذراع



إمساك الكتف

تمثل اليد اليسرى للراسل غزواً للمنطقة الحميمة الداخلية للمستقبل. وما لم يتأكد الراسل من أن المشاعر الإضافية متبادلة، فإن المستقبل سوف يتشكك في صدقها وحسن نواياها.. فمثلاً المرشح في الانتخابات الذي يتبع هذا الأسلوب مع المنتخبين لا يدرك أنه ينتحر اجتماعياً.

حالات..
في آداب اللياقة والبروتوكول

فيما يلي عرض لبعض الحالات التي تعالج بعض قضايا وموضوعات تتصل بآداب اللياقة والذوق والبروتوكول للعاملين في مجال السكرتارية الخاصة والمطلوب منك قراءتها بعناية والإجابة علي الأسئلة التي علي كل حالة .

حالة (١)

السكرتير الخاص وأعمال الرئيس الشخصية

إعتاد رئيس مجلس إدارة إحدي شركات القطاع العام تكليف السكرتير الخاص بالقيام نيابة عنه ببعض الأعمال الخاصة بالرئيس كأن يكلفه بأن يتولي تجديد رخصة السيارة الخصوصية نيابة عنه ، أو أن يذهب إلي المدارس التي يلتحق بها أبناء الرئيس لدفع المصاريف المدرسية الخاصة بهم أو سداد فاتورة التليفون الخاص بمنزل الرئيس . وكان الرئيس يعطي السكرتير الخاص النقود الكافية للقيام بهذه الأعمال . ولكن في الأيام الأخيرة أخذ الرئيس يطلب من سكرتيره الخاص أموراً إعتبرها السكرتير الخاص إهانة له وخروجاً علي مقتضيات وظيفته . فمثلاً في عيد رأس السنة طلب الرئيس من السكرتير الخاص أن يشتري له بعض زجاجات الخمر علماً بأن السكرتير متدين لدرجة كبيرة . وفي أحيان كثيرة كان يطلب من السكرتير الخاص بأن يذهب إلي الجمعية التعاونية القريبة من مقر الشركة لشراء بعض الحاجيات للرئيس . وقد كان تطرف الرئيس في طلباته سبباً في رفض السكرتير الخاص إطاعة أوامر الرئيس بالنسبة لهذه الأعمال التي لا تدخل في إطار إختصاص وظيفته مما أدي إلي توتر العلاقة بينهما .

الأسئلة :

١ - هل من الذوق أن يكلف الرئيس سكرتيره الخاص ببعض الأعمال الشخصية التي لا تدخل في حدود إختصاصه ؟

٢ - هل توافق علي أن يقوم السكرتير الخاص بمساعدة الرئيس في بعض مسائله الشخصية كتجديد رخصة السيارة أو دفع فاتورة تليفون منزله .... إلخ ؟

٣ - ما الأعمال التي يجب أن يرفض السكرتير الخاص القيام بها حتي لو كلفه الرئيس بها ؟ وما أسلوبه في هذا الرفض ؟

٤ - هل تري أن يمتنع السكرتير الخاص نهائياً عن القيام ببعض الأعمال الخاصة بالرئيس طالما أنها لا تدخل في الإختصاصات الرسمية لوظيفته؟

حالة (٢)

إعتاد رئيس مجلس إدارة إحدي المنشآت أن يصدر بعض أوامره وتعليماته وتوجيهاته إلي بعض مديري الإدارات في المنشآة ويطلب من السكرتير الخاص بإبلاغهم بها وذلك في حالة إنشغال رئيس مجلس الإدارة أو إضطراره لمغادرة المنشأة لأمر هام . وكان السكرتير الخاص يوصل هذه الأوامر والتعليمات والتوجيهات الصادرة من الرئيس إليهم عن طريق التليفون وكان أحياناً يستخدم لهجة غير مناسبة والسكرتير الخاص لم يكن يدرك أنه يخاطب مديرين أعلي منه كثيراً في المستوي الوظيفي وهذا المسلك غير اللائق واللغة غير المناسبة التي يستخدمها السكرتير وتقمص السكرتير لشخصية الرئيس أدي إلي توتر العلاقه بينه وبين هؤلاء المديرين وإلي سيادة إتجاهات سلبية بينهم وبينه .

وفي أحد الإجتماعات التي حضرها هؤلاء المديرون برئاسة رئيس مجلس الإدارة شكوا جميعاً من الأسلوب غير اللائق الذي يتبعه السكرتير الخاص معهم ، وعابوا برفق علي الرئيس لجوئه إلي سكرتيره الخاص لتوجيه أوامره وطلبوا من الرئيس إستخدام وسائل أخري أكثر مناسبة لتوصيل ما يريده من أوامر أو توجيهات أو تعليمات إليهم.

الأسئلة :

١ - هل توافق علي الأسلوب السابق من حيث قيام السكرتير بتوصيل أوامر وتعليمات وتوجيهات رئيس مجلس الإدارة للمديرين بالمنشأة ؟ لماذا ؟

٢ - إذا كانت هناك ظروف خاصة تحول دون قيام الرئيس بالإتصال المباشر مع المديرين لتوصيل ما يريده إليهم واضطراره لتكليف السكرتير الخاص بالقيام بمهمة توصيلها إليهم . كيف يمكن أن يكون أسلوب السكرتير الخاص في الإتصال بالمديرين ؟

٣ - ما النتائج السيئة التي يمكن أن تعود علي المنشأة وعلي الرئيس من جراء إستغلال السكرتير الخاص لقربه وصلته من الرئيس للتسلط والتحكم في العاملين الذين يعملون بالمنشأة ؟

٤ - هل من حق المديرين الذين يوصل إليهم السكرتير الخاص أوامر الرئيس وتوجيهاته وتعليماته أن يراجعوا السكرتير أو يناقشوه فيها ؟ ولماذا ؟ .

حالة (٣)

السكرتير الذي لا يحسن التعامل مع الوافدين

إشتكي بعض المترددين علي مكتب السكرتير الخاص لأحد الرؤساء من عاملين وعملاء للمنشأة من أن السكرتير الخاص يتجاهلهم عند قدومهم إلي مكتبه طالبين مقابلة الرئيس وينصرف عنهم إلي بعض الأعمال التي يقوم بها كالتحدث في التليفون أو الكتابة علي الآلة الكاتبة أو كتابة بعض المذكرات. وقد يطول إنتظار هؤلاء الوافدين لمكتب الرئيس قبل أن ينتبه السكرتير الخاص إلي وجودهم ويسألهم عن حاجاتهم ومطالبهم . كما شكا البعض من أن السكرتير الخاص يحجب الرئيس عنهم ويمنعهم في بعض الأحوال من مقابلته.

الأسئلة :

١ - ما رأيك في سلوك السكرتير الخاص السابق الإشارة إليه ؟

٢ - ما رأيك في إنشغال السكرتير الخاص عن الوافدين - إلي مكتب الرئيس لحاجة معينة أو طلب مقابلته - وعدم تنبهه لوجودهم إذا كان إنشغاله:

أ - في حديث تليفوني أو في أمر لا يتصل بالعمل .

ب - في بعض الأمور والأعمال الرسمية .

٣ - إذا أردت تطويرسلوك السكرتير الخاص السابق الإشارة إليه بماذا تنصحه لكي يحسن التعامل مع الوافدين والقادمين إلي مكتب الرئيس ؟

٤ - هل يسمح السكرتير الخاص لكل قادم ووافد علي مكتب الرئيس بالدخول ومقابلة الرئيس ؟ ولماذا ؟

حالة (٤)

السكرتير الذي يسئ إستغلال علاقته برئيسه

إعتاد رئيس مجلس إدارة إحدي المنشآت أن يصدر بعض أوامره وتعليماته وتوجيهاته إلي بعض مديري الإدارات في المنشأة ويطلب من السكرتير الخاص بإبلاغهم بها وذلك في حالة إنشغال رئيس مجلس الإدارة أو إضطراره لمغادرة المنشأة لأمر هام . وكان السكرتير الخاص يوصل هذه الأوامر والتعليمات والتوجيهات الصادرة من الرئيس إليهم عن طريق التليفون وكان أحياناً يستخدم لهجة غير مناسبة . والسكرتير الخاص لم يكن يدرك أنه يخاطب مديرين أعلي منه كثيراً في المستوي الوظيفي وهذا المسلك غير اللائق واللغة غير المناسبة التي يستخدمها السكرتير وتقمص السكرتير لشخصية الرئيس أدي إلي توتر العلاقة بينه وبين هؤلاء المديرين وإلي سيادة إتجاهات سلبية بينهم وبينه .

وفي إحدي الإجتماعات التي حضرها هؤلاء المديرين برئاسة رئيس مجلس الإدارة شكوا جميعاً من الأسلوب غير اللائق الذي يتبعه السكرتير الخاص معهم ، وعابوا برفق علي الرئيس لجوؤه إلي سكرتيره الخاص لتوجيه أوامره وطلبوا من الرئيس إستخدام وسائل أخري أكثر مناسبة لتوصيل مايريده من أوامر أو توجيهات أو تعليمات إليهم .

الأسئلة :

١ - هل توافق علي الأسلوب السابق من حيث قيام السكرتير بتوصيل أوامر وتعليمات وتوجيهات رئيس مجلس الإدارة للمديرين بالمنشأة ؟ ولماذا ؟

٢ - إذا كانت هناك ظروف خاصة تحول دون قيام الرئيس بالإتصال المباشر مع المديرين لتوصيل مايريده إليهم وإضطراره لتكليف السكرتير الخاص بالقيام بمهمة توصيلها إليهم . كيف يمكن أن يكون أسلوب السكرتير الخاص في الإتصال بالمديرين ؟

٣ - ما النتائج السيئة التي يمكن أن تعود على المنشأة وعلى الرئيس من جراء إستغلال السكرتير الخاص لقربه وصلته من الرئيس للتسلط والتحكم في العاملين الذين يعملون بالمنشأة ؟

٤ - هل من حق المديرين الذي يوصل إليهم السكرتير الخاص أوامر الرئيس وتوجيهاته وتعليمات أن يراجعوا السكرتير ويناقشوه فيها ؟ ولماذا ؟ .

حالة (٥)

حفل عشاء كله سمك

حضر لمقر إحدي الشركات الصناعية الكبري أحد المسئولين الأجانب وزوجته لزيارة الشركة في اليمن وتقديم خبرته ومشورته لها . وهذا الخبير يأتي من قبل الشركة الأجنبية التي تزود الشركة اليمنية بالكثير من أدوات ومستلزمات الإنتاج هذا بجانب الخبرة والمشورة الفنية .

وقد قرر رئيس مجلس إدارة الشركة إقامة حفل عشاء للخبير وزوجته دعا إليه قادة القطاعات بالشركة وزوجاتهم . وكلف السكرتير الخاص بأن يتصل بنادي الشركة وأن يقام الحفل في هذا النادي . وقد قام السكرتير الخاص بالإتصالات اللازمة وأعدت مائدة حافلة للعشاء تتكون كلها مما لذ وطاب من أصناف الأسماك الغالية والجمبري . وكانت المفاجأة عندما حضر الخبير الأجنبي وبدا عليه الإنزعاج عندما شاهد المائدة الحافلة بكافة أنواع الأسماك . وأتضح أن لديه حساسية لمجرد شمه لرائحة الأسماك وأنه ممنوع تماماً من قبل الإطباء من تناولها .

الأسئلة :

١ - هل كان السكرتير مخطئاً حين أختار قائمة الطعام كلها من الأسماك ؟ ولماذا ؟

٢ - في حالة إقامة موائد الطعام إحتفالاً بضيف أجنبي قدم لزيارتنا هل يحسن أن تكون كل الأطعمة وطنية حتي يتعرف علي عادتنا بالنسبة لمأكل وأنواع الطعام المصري ؟

٣ - إذا كان أحد الضيوف علي مائدة الطعام لا يأكل نوعاً معيناً من الطعام أو لا يتناول نوعاً معيناً من المشروبات :

أ - هل تستبعد هذه الأطعمة والمشروبات نهائياً من المائدة .

ب - إذا كانت غير رسمية وعائلة ؟

٤ - أشرح أسلوب إجلاس المدعوين علي مائدة الطعام علماً بأن :

أ - الرئيس حضور الرئيس وزوجته الحفل وكذلك قادة قطاعات الشركة وزوجاتهم.

ب - حضور الخبير وزوجته .

ج - عدد الحاضرين بلغ ٢٠ فرداً .

د - المائدة المقدم عليها الطعام كانت مستطيلة الشكلة .

٥ - يفضل البعض عمل بوفيه رئيسي توضع عليه الأطعمة في حالة حفلات الإستقبال التي تقام . علي أن يقوم كل مدعو علي طريقة أخدم نفسك بنفسك بوضع الأطعمة التي يريدها في طبقه وعدم تحديد مكان معين لكي يجلس فيه كل مدعو عند تناول الطعام ويمكنه الجلوس في أي مكان أو التنقل من مكان لأخر أو أن يأكل وهو واقف . ما هي مزايا هذا الأسلوب ؟ وما هي عيوبه ؟



مائة وخمسة وعشرون مهارة مقسمة إلى مناهج تدريبية متكاملة
مادة تدريبية علمية فائقة التخصص تم إعدادها في مجموعات للتقديم مباشرة تغطي معظم الاحتياجات التدريبية

أطلب المجموعة كاملة وأحصل على

خصم ١٥٪

المهارات الرئيسية

١٠/١ منهج الإدارة العليا	(٧ أجزاء)
١٠/٢ منهج المهارات القيادية	(٩ أجزاء)
١٠/٣ منهج المهارات الإشرافية	(٩ أجزاء)
١٠/٤ منهج المهارات الإدارية	(١٠ أجزاء)
١٠/٥ منهج المدير الفعّال	(٩ أجزاء)
١٠/٦ منهج المهارات السلوكية	(٦ أجزاء)
١٠/٧ منهج النظم والأساليب	(٧ أجزاء)

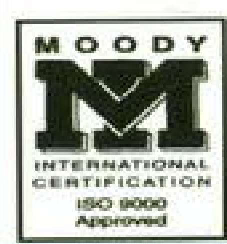
المهارات التخصصية

١٠/٨ منهج مهارات التدريب	(٦ أجزاء)
١٠/٩ منهج تنمية الموارد البشرية	(٧ أجزاء)
١٠/١٠ منهج مهارات السكرتارية	(١٠ أجزاء)
١٠/١١ منهج مهارات التسويق والبيع	(١٠ أجزاء)
١٠/١٢ منهج المهارات المالية والمحاسبية :	
١٠/١٢/١ الأساسية (٧ أجزاء)	
١٠/١٢/٢ المتقدمة (٦ أجزاء)	
١٠/١٢/٣ المتخصصة (٧ أجزاء)	
١٠/١٣ منهج المهارات التخصصية	(١٥ جزء)

أطلبها الآن :

- مجموعة متميزة من الإستقصاءات ومقاييس الإتجاهات السلوكية ونماذج التفريغ الخاصة بها .
- نقترح عليك أن تحصل عليها في مناهج متكاملة لمجموعات التدريب المتخصصة .





مركز الخبرات المهنية للإدارة Professional Management Expertise Center

٢٣ شارع عامر - ميدان المساحة - الدقي - جيزة - جمهورية مصر العربية رمز بريدي ١٢٣١١ صندوق البريد ٣٣٨ الأورمان
هاتف/ فاكس : ٣٣٦٧٩٦٠ (٢٠٢) - ٧٦١٠٢٩٨ (٢٠٢) - ٧٦١٠٣١٧ (٢٠٢)

البريد الإلكتروني : puplication@pmecegypt.com موقعنا على الإنترنت www.pmecegypt.com